INFORME SOBRE CAMPAÑA DE SUPERVISIÓN Y DETECCIÓN DE MALAS PRÁCTICAS Y ABUSOS EN LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Y ELABORACIÓN DE UN DOCUMENTO-INFORME CON LOS PRINCIPALES RESULTADOS

ADICAE
Consumidores críticos, responsables y solidarios

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
aecosan agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto: 'Consumidores 2014: retos y mejoras en sus derechos a la hora de contratar y en su defensa colectiva'.

ÍNDICE:

1. El desarrollo de la contratación a distancia en la Sociedad de la Información: potencialidades y riesgos para el consumidor y usuario. Las compras on-line, telefónicas o por catálogo 5

2. El marco jurídico civil-mercantil del informe 7

2.1 Regulación de la contratación a distancia 7

2.2 Las condiciones abusivas en la contratación 15

2.3 La publicidad 21

3. Estudio de mercado 25

3.1 Elementos objeto de estudio 25

3.2 Análisis por empresa 26

4.Conclusiones 111

4.1 En materia de información precontractual y condiciones de la contratación 111

4.2 En materia de publicidad 113

4.3 En materia de derecho de desistimiento 114

4.4 Propuesta de actuaciones correctoras a desarrollar 115

PRÓLOGO A CARGO DEL PRESIDENTE DE ADICAE

Si hablamos de la teoría de la acción colectiva como solución a un problema, nos remontaríamos a la época en la cual el hombre necesitaba aliarse a un grupo o comunidad para poder suplir sus necesidades y estar protegido de intrusos que pudieran lastimarle, es decir, que la teoría de la acción colectiva se desenvuelve desde la necesidad del hombre a la comunidad y desde un supuesto que parte del hecho de que el hombre vive en sociedad.

Desde este punto de vista comprobamos como la individualidad del ser humano es alterada y pasa a ser necesaria la asociación con otros individuos que pueden tener las mismas necesidades que este. Al perder un poco de su individualidad el hombre se torna dependiente de otros y a su vez el necesita la aceptación del grupo para sentirse completo. De esta manera las colectividades ofrecen al hombre protección y una identidad.

La teoría de acción colectiva delimita que el capital social formado por redes de reciprocidad, cooperación voluntaria y compromiso, contribuye a la formación de la comunidad.

Cuando de lo que se trata es de explicar la existencia y acción de un colectivo, es decir, cuando no se pretende prever lo que hará una persona, sino cuándo y cómo un cierto número de personas actuarán conjuntamente con un mismo propósito. Esto es lo que se denomina teoría de la acción colectiva.

Que varios individuos actúen conjuntamente en función de un mismo objetivo no es un dato, sino un hecho que exige explicación.

No se puede decir en el marco de la teoría de la decisión racional que existen individuos que comparten los mismos intereses y que, por tanto, actuarán conjuntamente para alcanzar la satisfacción de sus intereses. Por el contrario, hay que explicar --partiendo de que los diversos individuos tengan intereses en común -- por qué, cuándo, o en qué condiciones pueden llegar a actuar conjuntamente en función de esos intereses. Y esto, que es algo que puede parecer sencillo en el ámbito sociológico, no lo es tanto en el ámbito jurídico, sobre todo en una sociedad con tan poco arraigo de este tipo de acciones judiciales.

Efectivamente, en el marco de las decisiones judiciales nos hemos encontrado recientemente con resoluciones en las que amparándose en un concepto jurídico indeterminado (nexo por causa de pedir), se ha dejado desamparados a los consumidores no permitiéndoles ejercitar sus derechos mediante la defensa colectiva, obligándoles a acudir a una justicia individual y cara que, además, resuelve tarde y sin atajar el problema de la colectividad afectada.

Si la justicia colectiva pretendía, sobre todo, defender a los más débiles –consumidores- a través del ejercicio de las llamadas acciones colectivas o de clase, su traslación a la práctica en nuestro País no ha sido lo exitosa que se pretendía, no habiéndose conseguido el fin que en su día se propuso la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil al respecto.

Esperamos que este trabajo contribuya a abrir los ojos a nuestros Juzgados y Tribunales a fin de que, a partir de ahora, interpreten las normas que permiten el ejercicio de las acciones colectivas de manera que permita una efectiva defensa de la colectividad en sus problemas.

1. EL DESARROLLO DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: POTENCIALIDADES Y RIESGOS PARA EL CONSUMIDOR Y USUARIO. LAS COMPRAS ON-LINE, TELEFÓNICAS O POR CATÁLOGO

Desde la aparición de las ventas por catálogo a finales del s.XIX en Estados Unidos, hasta el momento presente, de espectacular desarrollo de las compras on-line, el comercio a distancia ha experimentado una espectacular evolución para convertirse en una opción real -a veces, incluso, la primera opción- para el consumidor ávido de encontrar productos o servicios más variados, más exclusivos o en mejores condiciones de precio. A ello han contribuido de manera determinante el desarrollo de los instrumentos que han dado soporte a la comunicación de la oferta, a la contratación y al pago. Así, si en un primer momento fue el auge del correo postal y el teléfono o la aparición de las tarjetas de crédito, y luego la irrupción de la Televisión, hoy día el universo virtual ofrece infinitas posibilidades para que el consumidor conozca la oferta, se informe, pueda contratar con mayor o menor seguridad y pagar a través de medios electrónicos.

Este nuevo entorno, beneficioso para el comercio, que puede llevar su oferta a casi cualquier rincón del planeta, y para el consumidor, que puede acceder a una oferta casi ilimitada de bienes o servicios, también conlleva nuevos y grandes riesgos ante actuaciones fraudulentas, abusos o simples malas prácticas publicitarias o comerciales. Evidentemente, la distancia física y el desconocimiento en muchas ocasiones de la empresa o el profesional con el que se contrata suponen la posibilidad de padecer importantes menoscabos en los intereses económicos de los consumidores más confiados, menos precavidos o -sencillamente- menos afortunados.

A pesar de ello, es cierto que los hábitos de compra están cambiando, y lo que antes se podía considerar como un canal comercial hasta cierto punto excepcional, se ha convertido hoy en una opción recurrente e incluso habitual, especialmente para los consumidores más jóvenes, crecidos y formados en una sociedad digital, con mayores habilidades para desenvolverse en ese entorno y con menos reparos o prevenciones a la hora de mover su dinero y sus intereses en la red. De este modo, a la tradicional venta-catálogo o la televenta, le acompaña un emergente comercio virtual que, además posibilita el acceso a todo tipo de bienes y servicios, incluidos algunos los que en ningún caso se habían planteado los canales más tradicionales.

Las ventajas para el consumidor están claras: accesibilidad, inmediatez, flexibilidad horaria, trazabilidad de las operaciones, amplísima oferta y un mercado sin límites aparentes.

Los riesgos también: falta de contacto físico con el proveedor de bienes o servicios y dificultad para evaluar su fiabilidad, complejidad y opacidad de los procesos de contratación virtuales, exposición en la red de datos personales sensibles, vulnerabilidad de los procesos de pago, dificultad para actuar contra la contraparte por su deslocalización… Son cuestiones que hay que tener en cuenta, no como elementos disuasorios, sino como amenazas ciertas que deben propiciar la mayor diligencia, formación e información del consumidor

antes de prestar su consentimiento o incluso aportar sus datos en cualquier sistema de venta a distancia.

Como no podría ser de otro modo, nuestro ordenamiento en materia de protección de los consumidores y usuarios ha venido tratando de adaptarse a las nuevas circunstancias propiciadas por la extensión de este mercado y sus fragilidades en cuanto al amparo de los derechos e intereses, fundamentalmente económicos, de la ciudadanía.

Así, hemos podido comprobar cómo nuestro marco normativo general, el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el que se integró la normativa sobre contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil, ha sido sucesivamente actualizado, la última vez mediante la Ley 3/2014 que lo modifica, para dar respuesta a la experiencia acumulada y garantizar el más alto nivel de protección en el comercio a distancia, algo complicado de lograr ya que los abusos y fraudes suelen llevar la delantera a una normativa que se caracteriza más por su carácter reactivo, frente a lo ya padecido, que por su capacidad preventiva, para anticiparse a los posibles ataques contra los derechos de la ciudadanía.

Esta senda marcada por la normativa marco ha sido seguida por otras normas que regulan específicamente alguna de estas modalidades comerciales o, instrumentalmente, los soportes para el desarrollo de las herramientas vinculadas con ella, tales como la Ley de Servicios de la Información y Comercio Electrónico, que regula prolijamente las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la contratación y la información previa o posterior a la misma y la resolución extrajudicial de los posibles conflictos, o las regulaciones legales en materia de factura y firma electrónica que procuran garantizar su seguridad para impulsar las transacciones comerciales por estos medios estableciendo los requisitos formales y materiales para su empleo.

En cualquier caso, resulta bastante obvio que la normativa general o sectorial encuentra dificultades para proteger a los consumidores y usuarios, tanto por la capacidad creativa de los posibles defraudadores como por la dificultad para que la ciudadanía cuente con una información y una formación adecuada para operar en este mercado con la mayor seguridad para sus derechos e intereses. Es por ello que ADICAE, en el desarrollo de sus fines como organización de consumidores y usuarios de carácter generalista, ha puesto en marcha este programa de investigación, estudio y evaluación del funcionamiento del comercio a distancia mediante la evaluación de los canales de venta virtual de cuarenta y una grandes empresas que abarcan todo el abanico de sectores de bienes y servicios.

Este trabajo no solo debe constituir un test fiable de cómo están funcionando los principales proveedores de bienes o servicios en relación con estos emergentes canales de comercialización, sino también un indicador importante sobre potenciales debilidades y desviaciones del sistema que sea necesario corregir para obtener el más elevado nivel de protección que exigen las normas estatales y comunitarias, llamando la atención del consumidor sobre los mismos a efectos informativo y preventivos, pero también las de las propias empresas -para que ajusten sus procesos- y de las administraciones públicas competentes para que intensifiquen su labor tutelar, con carácter general o sectorial, y adopten las medidas correctoras procedentes en el marco de sus competencias.

2. EL MARCO JURÍDICO CIVIL-MERCANTIL DEL INFORME:

Para hacer un enfoque adecuado de nuestro estudio es preciso partir del análisis de la normativa aplicable, que –obviamente- tiene sus raíces y principios básicos en el ordenamiento jurídico-civil, aunque el mercantil también encuentra su espacio en relación a determinados bienes o servicios reservados a su ámbito, como pueden ser los contratos de seguros o de créditos. En cualquier caso, en principio, para no hacer excesivamente compleja esta exposición, nos remitiremos a la regulación más afinada que contiene el Texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, inspirada en los principios orientadores contenidos en el art. 51 de nuestra Constitución. Todo ello sin menoscabo de hacer también referencia a la normativa sectorial a considerar llegado el caso.

2.1 Regulación de la contratación a distancia:

Ya hemos comentado que la protección de los consumidores y usuarios en la contratación a distancia se encuentra pormenorizadamente regulada en el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, concretamente en sus arts. 92 a 106. Vamos a ver a continuación como se articula dicha regulación.

2.1.1 Concepto y excepciones

Se definen como contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios los que se suscriben en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. A tal objeto, se consideran como técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax.

En este concepto se incluyen también los casos en que el consumidor y usuario únicamente visita el establecimiento mercantil de la empresa con la intención de obtener una información sobre los bienes o los servicios, pero la negociación y celebración del contrato tienen lugar a distancia, a través de alguno de los medios indicados.

En esta definición no se incluirían los casos en los que las páginas web ofrecen información solamente sobre la empresa o empresario y sus datos de contacto, sin posibilitar la contratación directa a través de la misma.

2.1.2 Las comunicaciones comerciales a distancia

Se establece que en todas las comunicaciones comerciales a distancia deba indicarse inequívocamente su carácter comercial informándose de forma explícita y clara, al inicio de cualquier conversación telefónica con el consumidor y usuario, la identidad del empresario por cuenta de la cual efectúa la llamada. La reciente reforma legal ha establecido que las llamadas telefónicas no se podrán realizar antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas, ni en festivos o fines de semana. Por su parte, la utilización por parte del empresario de un sistema automatizado de llamadas sin intervención humana necesita el consentimiento expreso previo del consumidor y usuario.

Además, el consumidor y usuario tiene derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales a distancia no deseadas, debiendo ser informado en cada una de las comunicaciones de los medios para oponerse a recibirlas, que serán siempre sencillos y gratuitos, y por los que podrá pedir un justificante de haber manifestado su oposición que deberá remitírsele en el plazo máximo de un mes. Las llamadas deberán llevarse a cabo desde un número de teléfono identificable, nunca oculto.

En todo caso, deberán cumplirse las disposiciones vigentes sobre protección de los menores y respeto a la intimidad, así como las relacionadas con la protección de datos personales, ofreciéndose al destinatario la oportunidad de oponerse a su uso.

2.1.3 Información precontractual y contratos. Análisis desde la perspectiva de las legislaciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, publicidad, condiciones generales de la contratación y defensa de la competencia.

Resulta fundamental en nuestro estudio la verificación de la información veraz y suficiente, clara e inequívoca, que debe proporcionar la empresa con anterioridad a la contratación, que deberá abarcar en todo caso:

- El coste del medio de comunicación a distancia empleado cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica (p.ej. números de teléfono de valor añadido, sms Premium o similares).

- Las características esenciales y básicas del bien o servicio ofrecido.

- Los gastos de entrega y transporte que conlleve la misma, en su caso.

- El plazo de vigencia de la oferta y su precio y, si fuera el caso, la ausencia del derecho de desistimiento cuando esté así previsto en la normativa de aplicación específica al producto o servicio.

- La duración mínima del contrato, si es el caso, especialmente si se trata de contratos de suministro de bienes o servicios de forma permanente o reiterada.

- Si el contrato lo prevé, las circunstancias y condiciones en que el empresario puede sustituir el bien o servicio solicitado por otro de calidad y precio equivalentes, cuando se quiera prever esta posibilidad.

- Las posibles restricciones de suministro del bien o servicio.

- La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.

- En los casos que sea así, la información sobre si el empresario se somete a algún sistema extrajudicial de solución de conflictos.

Esta información básica deberá respetar el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Además, con carácter previo a la ejecución del contrato deberá facilitarse al consumidor y usuario, por escrito, en soporte duradero y en el idioma elegido por el consumidor para la contratación, la siguiente información (adicional a la anterior):

- La dirección del establecimiento del empresario donde el consumidor y usuario pueda presentar sus reclamaciones.
- La información sobre los servicios de asistencia técnica u otros servicios postventa y a las garantías aplicables.
- Las condiciones para la rescisión del contrato, en caso de celebración de un contrato de duración indefinida o de más de un año.

El consumidor y usuario sólo queda obligado por el contrato cuando acepta la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, en papel o mediante correo electrónico, fax o sms. No obstante, esto no será exigible a los contratos relativos a servicios cuya ejecución se realice utilizando una técnica de comunicación a distancia que se presten de una sola vez, cuya facturación sea efectuada por el operador de la técnica de comunicación (adquisición de software mediante descarga, p.ej.). No obstante, el consumidor y usuario, en cualquier caso, deberá estar en condiciones de conocer la razón social de la empresa donde pueda presentar sus reclamaciones.

2.1.4 El consentimiento expreso

La Ley establece que el consentimiento del consumidor para contratar debe ser expreso, en ningún caso puede presumirse por defecto, y, en ningún caso, la falta de respuesta a la oferta de contratación a distancia podrá considerarse como aceptación de ésta.

Así mismo, está prohibido suministrar al consumidor y usuario bienes o servicios no pedidos por él cuando dichos suministros conlleven cualquier tipo de contraprestación o pago. Si se hace, el consumidor que los reciba no estará obligado a su devolución, ni podrá reclamársele su pago. Tampoco, en caso de que decida devolverlo, deberá indemnizar por los daños sufridos por el producto o servicio, salvo que se pruebe por el empresario que el envío se debía a un error.

En estos casos, el consumidor y usuario tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado con el envío no pedido.

2.1.5 Derecho de desistimiento

En los contratos a distancia el consumidor tiene derecho a desistir del contrato sin necesidad de alegar causa alguna y sin sufrir penalización de ningún tipo, siempre que lo comunique al empresario en el plazo establecido, que –si la empresa cumple sus obligaciones formales y de información- será de 14 días naturales, contados desde la firma del contrato, si fuera de prestación de servicios, o desde la entrega del bien. Si el empresario no cumple su obligación de informar al consumidor de este derecho, incorporando –además- junto al contrato el documento de desistimiento legalmente previsto, el plazo del consumidor para desistir se ampliará en doce meses.

El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se pruebe por cualquier forma

admitida en derecho, y en todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

No obstante, hay que tener en cuenta que este derecho de desistimiento no será aplicable a los siguientes supuestos:

a) La prestación de servicios, que ya hayan sido completamente ejecutados, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor a sabiendas de la pérdida de su derecho de desistimiento en tales circunstancias.

b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de variaciones del mercado financiero que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

c) El suministro de bienes ejecutados conforme a las indicaciones personales del consumidor y usuario.

d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

e) El suministro de bienes desprecintados tras la entrega, que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene.

f) El suministro de bienes que tras su entrega se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.

g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente, salvo en cuanto a posibles servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor.

i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo o de programas informáticos que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.

k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.

l) Los servicios de alojamiento (no vivienda), transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, con un periodo de ejecución específicos.

m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

Ejercitado el derecho de desistimiento, el empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega -salvo si fuera en una modalidad más costosa que la ordinaria-, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario. Si se retrasa injustificadamente el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad. Por su parte, salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario

Corresponden al consumidor soportar los costes de devolución de los bienes, salvo cuando el empresario haya aceptado asumirlos o no le haya informado de que le corresponde asumir esos costes. El consumidor y usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento.

El consumidor y usuario no tendrá que asumir coste alguno por desistimiento en los siguientes casos:

a) En la prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad no envasados o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando, el empresario no haya facilitado información a que está obligado, o bien, cuando el consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento.

b) En el suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de 14 días naturales, siendo consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o bien cuando el empresario no haya dado la confirmación pertinente.

2.1.6 Ejecución del contrato

Salvo que en el contrato las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de 30 días a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor y usuario haya prestado su consentimiento. Si el contrato no se ejecuta por el empresario por no estar disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de ello y podrá

recuperar en un plazo de 30 días como máximo lo que haya pagado. Si el empresario no pagara en plazo, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

2.1.7. Sustitución del bien o servicio contratado

Si habiendo sido el consumidor previamente informado de esta posibilidad, el bien o servicio contratado no estuviera disponible, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad, lo cual no obsta a que el consumidor y usuario pueda ejercer su derecho de desistimiento igual que si se tratara del bien o servicio inicialmente pactado.

2.1.8 Pago mediante tarjeta

Cuando se produzca el caso de que el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, el consumidor y usuario titular de ella puede exigir la inmediata anulación del cargo, realizándose las correspondientes anotaciones de adeudo y re abono en las cuentas del empresario y del consumidor y usuario titular de la tarjeta con la mayor celeridad posible. Pero si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el consumidor titular de la tarjeta y no se hubiera ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, éste estará obligado a resarcir al empresario de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la anulación.

2.1.9 Ordenes de Valor mediante cargo en cuenta. Domiciliación Bancaria de recibos.

Son órdenes o cartas de crédito las expedidas para atender una operación mercantil. Así lo determina el Código de Comercio en su Título XIII, artículos 567 y siguientes. Por su parte la domiciliación bancaria de recibos es una práctica habitual en los contratos de suministro, donde se atiende el pago de la factura por giro contra la cuenta corriente bancaria del cliente. Es un hecho contrastado el que incluye, incluso en las condiciones generales de la contratación este medio de pago, especialmente utilizado por las empresas comercializadoras de la prestación de servicios de telefonía, no admitiendo la empresa suministradora otro medio de pago.

Recientemente se ha producido una modificación legal en la regulación de los sistemas de pago que utilizamos habitualmente los usuarios, tales como domiciliaciones y transferencias, que han quedado modificados en relación a algunas cuestiones por la nueva Ley de Servicios de Pago, que ha pretendido incrementar la seguridad para los usuarios al realizar cualquier compra electrónica.

Así, se ha cambiado el criterio sobre la asunción de los gastos ocasionados por el uso de los servicios de pago imponiendo que, aquellas prestaciones de servicios de pago que no

incluya conversión de divisas implique necesariamente que ordenante y beneficiario compartan los gastos, y no como hasta ahora, que lo habitual era que, en las domiciliaciones de recibos fuera la empresa emisora de los mismos la que asumiera los costes de la operación y, en las trasferencias, era el pagador quien corriera con el gasto de la comisión que se aplicara. No obstante, la nueva legislación permite que las entidades cobren nuevas comisiones también a quien domicilia el recibo o a quien recibe una transferencia. En cualquier caso, el usuario debe recibir información previa sobre posibles comisiones adicionales.

También es importante el nuevo marco regulatorio de garantías sobre las domiciliaciones, tan propias de los contratos de suministro o de servicios esenciales. Así, si hasta ahora, era suficiente con aportar la cuenta bancaria para domiciliar un recibo, con la nueva regulación resulta obligado que el consumidor autorice expresamente el cargo de los pagos domiciliados. Muy comentada ha sido la novedad del aumento del plazo de devolución de recibos hasta ocho semanas en los casos en que en la autorización no estuviera establecida la cantidad exacta y el cargo superara el importe previsto.

Muy a tener en cuenta es que se limitan, salvo pacto en contrario, los casos en los que se puede proceder a la devolución de los recibos domiciliados. Así, dicha devolución solo podrá efectuarse cuando en la autorización no se especifique el importe exacto del pago a realizar y cuando la cantidad cargada superara lo que el consumidor pudiera razonablemente esperar, en función de sus anteriores pautas de gasto y otras circunstancias que pudieran afectar a cada caso concreto.

Como podemos apreciar, más garantías, sí. Pero también más riesgos. No obstante, tanto para estos casos como para el pago con tarjeta, el art. 60.ter del TRLDCU establece que los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios, por el uso de estos medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.

2.1.10 Normativa sectorial: Telecomunicaciones, Energía, Servicios Públicos de Transporte Terrestre de Viajeros, Servicios Privados de Transporte Terrestre de Viajeros, Transporte aéreo de viajeros, Agencias de Viajes, Seguros, Alimentación, Farmacéuticos "su contratación on-line".

Dada su prolijidad, en este epígrafe nos limitaremos a reseñar las referencias legislativas y reglamentarias de carácter sectorial que de uno u otro modo condicionan y limitan la actividad de comercialización a distancia en sectores especialmente regulados. Dicha normativa debe interpretarse y aplicarse en todo caso desde el respeto al marco general determinado por la normativa generalista de protección de los derechos de los consumidores.

Las normas de referencia son las siguientes:

1) Reglamento (CE) 1370/2007, de 23 de octubre, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera.

2) Ley 39/2003 de 17 de diciembre, del Sector Ferroviario.

3) Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

4) Real Decreto 2396/2004 de 30 de diciembre de 2004, por el que se aprueba el Estatuto de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora.

5) Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

6) Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación y demás normas reguladoras del deber de expedición y entrega de facturas por empresarios y profesionales, los transportistas, usuarios del transporte e intermediarios, organizadores y, en general, operadores de transportes.

7) Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre por el que se aprueba el reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

8) Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.

9) Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea. Capítulo XII Del contrato de transporte, Sección primera. Del Transporte de Viajeros, regula en sus artículos 92 a 101.

10) Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

11) Reglamento (CE) Nº 2027/97 del Consejo, modificado por el Reglamento (CE) Nº 889/2002, que resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal. relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas comunitarias respecto al transporte de pasajeros y su equipaje.

12) Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima.

13) Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

14) Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril

15) Resolución de 16 de marzo de 2012, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se publica la Circular 1/2012, por la que se modifica la Circular 1/2009, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración.

16) Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos

17) Real Decreto 197/2010, de 26 de febrero, por el que se adaptan determinadas disposiciones relativas al sector de hidrocarburos a lo dispuesto en la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diver-

sas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Que modifica el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

18) Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural.

19) Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

20) Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento y la competitividad y la eficiencia.

21) Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.

22) Circular 3/2014, de 2 de julio, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad.

23) Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

24) Orden HAP/1369/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas cruzadas, y se modifican distintas órdenes ministeriales por las que se aprueba la reglamentación básica de determinados juegos.

25) Orden HAP/1370/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de máquinas de azar.

26) Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

27) Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

28) Real Decreto-ley 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

29) Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación.

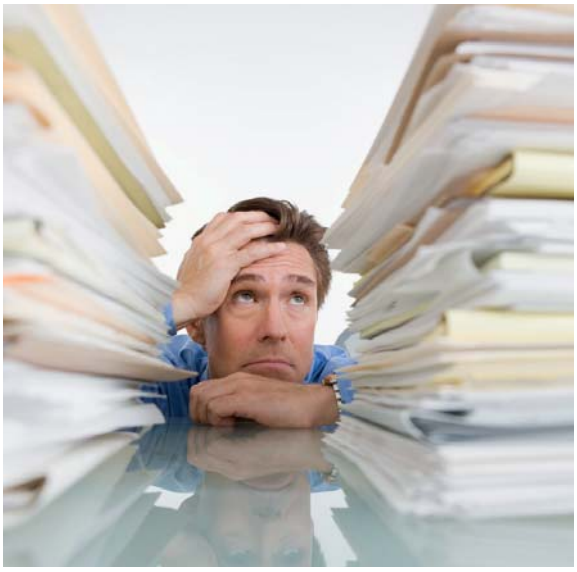
30) Reglamento (CE) n. o 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008 , sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I)

2.2 Las condiciones abusivas en la contratación:

En el ámbito del comercio electrónico nos vamos a encontrar fundamentalmente con lo que se denominan contratos de adhesión. Los contratos de adhesión son aquellos cuyas condiciones vienen prefijadas unilateralmente por una de las partes, la empresa o profesional, sin que la otra –el consumidor/usuario en nuestro caso- tenga capacidad de negociación o alteración sobre las mismas, debiendo limitarse a su aceptación para poder llevar a cabo la contratación si desea acceder al bien o servicio. Hay que matizar que el hecho de que, puntualmente, alguna de las cláusulas se haya negociado individualmente no altera la naturaleza del contrato de adhesión.

Las cláusulas que contienen estos contratos de adhesión constituyen lo que jurídicamente se denominan "condiciones generales de la contratación", y por ley deben reunir los requisitos de concreción, claridad, sencillez, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato. Además deben ser accesibles y legibles por el consumidor antes de la formalización del contrato, y deben garantizar los principios de buena fe y justo equilibrio entre las contraprestaciones. Cuando no se dan estos requisitos podemos encontrarnos ante cláusulas abusivas.

2.2.1 Concepto de cláusula abusiva



Partiendo de lo anterior, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas condiciones generales no negociadas individualmente y contenidas en contratos de adhesión, y también todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes del contrato. En cualquier caso es el empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, el que tenga que probarlo y, desde luego, la negociación de una cláusula no afecta a la condición obligatoria de las restantes.

Para apreciar el carácter abusivo de una cláusula debe tenerse en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerar todas las circunstancias que puedan darse en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2.2.2 Tipos de cláusulas abusiva

Aunque la enumeración no es cerrada, el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, menciona –por ser las más frecuentes. Seis tipos de cláusulas abusivas:

- las que vinculan el contrato a la voluntad del empresario.
- las que limitan los derechos del consumidor y usuario.
- las que determinan la falta de reciprocidad (equilibrio) en el contrato.
- las que impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba.
- las que resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- las que contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

Vamos a desarrollarlas a continuación de forma más pormenorizada para poder reconocerlas e identificarlas en los condicionados de los contratos que podamos encontrar en nuestro estudio sobre las compras a distancia:

2.2.2.1 Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario

Las cláusulas que dejen cualquier aspecto del contrato a la voluntad unilateral del empresario serán abusivas y, especialmente, las siguientes:

1) Las que reserven al empresario un plazo indefinido o excesivamente largo para aceptar o rechazar una oferta o satisfacer la prestación contratada.

2) Las que prevean la prórroga automática de un contrato si el consumidor no indica lo contrario en un plazo que le imposibilite hacerlo de manera efectiva.

3) Las que injustificadamente reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin estar motivadamente previstas en el mismo. Se excluyen los contratos financieros, siempre que esté contemplado el supuesto en el contrato y el consumidor pueda rescindirlo sin penalización alguna.

4) Las que, salvo incumplimiento de parte modificación de las circunstancias ajenas a las partes, autoricen al empresario a resolver anticipadamente un contrato de duración determinada, si al consumidor y usuario no se le reconoce la misma facultad, o las que le permitan resolver los contratos indefinidos en un plazo excesivamente breve o sin previa notificación.

5) Las que mantengan las obligaciones del consumidor y usuario aun cuando el empresario no hubiera cumplido las suyas.

6) Las que impongan indemnizaciones desproporcionadamente altas al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

7) Las que supediten la obligación firme del consumidor a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario.

8) Las que consignen fechas de entrega indicativas condicionadas a la voluntad del empresario.

9) Las que excluyan o limiten la obligación del empresario de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o los supediten a determinadas formalidades.

10) Las que demoren la fijación del precio al momento de la entrega del bien o servicio o las que permitan al empresario aumentar el precio final sobre el convenido, sin que existan razones objetivas y sin permitir al consumidor resolver el contrato

11) Las que permitan al empresario determinar unilateralmente si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

2.2.2.2 Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario

Se consideran abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por las normas jurídicas y, especialmente, las que permitan:

1) Limitar o excluir los derechos legales del consumidor y usuario por los incumplimientos del empresario, y en particular las que alteren, en perjuicio del consumidor y usuario, las normas legales sobre conformidad de los bienes o servicios puestos a su disposición o limiten el derecho a la indemnización por los daños y perjuicios que ocasione.

2) La exclusión o limitación de la responsabilidad contractual del empresario por los daños o por la muerte o por las lesiones causadas al consumidor y usuario por una acción u omisión de aquél.

3) La exención de responsabilidad del empresario por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor.

4) La privación o restricción al consumidor y usuario de las facultades de compensación de créditos, retención o consignación.

5) La limitación o exclusión de la facultad del consumidor y usuario de resolver el contrato cuando se produzca el incumplimiento del empresario.

6) La renuncia impuesta a la entrega de documento acreditativo de la operación.

7) La imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario.

2.2.2.3 Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad

Se consideran abusivas las cláusulas que provoquen falta de reciprocidad o equilibrio en el contrato en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular:

1) Las que impongan obligaciones al consumidor y usuario aunque el empresario no cumpliera las suyas.

2) Las que permitan la retención de pagos realizados por el consumidor en caso de renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente en caso de renuncia el empresario.

3) Las que autoricen al empresario para resolver el contrato injustificadamente, si al consumidor no se le otorga la misma posibilidad.

4) Las que permitan que el empresario se quede con las cantidades pagadas por prestaciones no efectuadas cuando sea él mismo quien resuelva el contrato.

5) Las que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra que

permita el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos.

6) Las que impongan obstáculos costosos o excesivos para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato, especialmente en cuanto a la resolución de contratos de duración indefinida.

2.2.2.4 Cláusulas abusivas sobre garantías

Se consideraran abusivas las cláusulas que supongan:

1) La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido por el empresario, excluyendo las pactadas por entidades financieras para contratos financieros, siempre que se ajusten a su normativa específica.

2) La imposición de la carga de la prueba al consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder al empresario.

3) En los servicios financieros a distancia, la imposición al consumidor de la carga de la prueba sobre el incumplimiento, total o parcial, del empresario de las obligaciones impuestas por la normativa aplicable.

2.2.2.5. Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato

En todo caso tienen la consideración de cláusulas abusivas:

1) Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios que no se han producido efectivamente, y las de adhesión del consumidor y usuario a cláusulas realmente ignoradas a la celebración del contrato.

2) La transmisión al consumidor y usuario de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le correspondan.

3) La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al empresario. En particular, en la compraventa de viviendas:

   a) La estipulación de que el consumidor ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que correspondan al empresario.

   b) La estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del empresario o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.

   c) La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario.

   d) La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados de acceso a los suministros generales de la vivienda, cuando deba ser entregada habitable.

4) La imposición al consumidor y usuario de bienes y servicios no solicitados.

5) Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresado con la debida claridad o separación.

6) La negativa expresa del empresario a obligaciones o prestaciones que le afectan, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

7) La imposición de condiciones abusivas o usurarias para los descubiertos o impagos en los créditos.

8) La previsión de pactos de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor y usuario a la libre elección de notario.

2.2.2.6 Cláusulas abusivas sobre competencia

Por último, son abusivas las cláusulas que establezcan:

1) La sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, como puedan ser las juntas arbitrales de transportes.

2) La previsión de pactos de sumisión expresa a fuero judicial distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.

3) La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor y usuario emita su declaración negocial o donde el empresario desarrolle la actividad.

2.2.3 Efectos de la declaración de abusividad: nulidad parcial o total del contrato

Las cláusulas que se declaren como abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas, como inexistentes, por lo que el contrato deberá completarse por el Juez que haya declarado la nulidad de la cláusula, integrando el contrato y moderando los derechos y obligaciones de las partes, cuando sea posible que se mantenga, o determinando las consecuencias de su ineficacia en caso de que se pudiera producir un perjuicio apreciable para el consumidor y usuario.

En tal sentido, sólo cuando las cláusulas válidas subsistentes lleven a una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser resuelta, podrá el Juez declarar la ineficacia del contrato.

A los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, se les impone la obligación de no autorizar ni inscribir aquellos contratos en los que se incluyan cláusulas que hubieran sido declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

2.3 La publicidad

La publicidad constituye el primer reclamo para que los consumidores y usuarios acudan a contratar los bienes o servicios ofrecidos por los proveedores de los mismos. Por ello, los poderes públicos deben adoptar las medidas precisas para que los consumidores reciban una publicidad que cumpla con unos principios básicos de legalidad, veracidad y autenticidad, estando los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios obligados a ofrecer esa información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo.

2.3.1 El carácter vinculante de la publicidad y su integración en el contrato

A tales efectos, la legislación vigente establece que la oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios debe ajustarse a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas para su contratación. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas son exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato o documento suscrito, y deben tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato a los efectos de posibles reclamaciones.

Esto quiere decir que la publicidad tiene valor contractual, y el empresario o profesional está obligado a cumplir con sus términos incluso cuando el contrato no lo contemple. Aún más: si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

2.3.2 La publicidad engañosa y su incidencia en el consentimiento

En la actualidad, aunque la Ley General de Publicidad menciona el concepto de "publicidad engañosa" como una forma de publicidad ilícita, se ha eliminado de dicha norma la definición de ese concepto, que ahora hay que buscar en la Ley de Competencia Desleal. La publicidad engañosa se ha definido tradicionalmente como la que, de cualquier forma -incluida su presentación-, puede inducir a error a sus destinatarios o afectar su comportamiento económico. Esto incluía a la publicidad que silenciara datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión indujera a error de los destinatarios.

En la actualidad la Ley de Competencia Desleal establece que se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar

su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos:

- La propia y real existencia o la naturaleza del bien o servicio.
- Las características principales del bien o servicio (disponibilidad, beneficios, riesgos, composición, accesorios, el procedimiento y la fecha de su fabricación o suministro, etc.).
- La existencia de asistencia posventa al cliente y el procedimiento de tratamiento de las reclamaciones.
- Los compromisos del empresario o profesional, los motivos de la oferta y la naturaleza de la operación comercial o el contrato.
- El precio o su forma de determinación, o cualquier referencia a posibles ventajas o reducciones sobre el mismo.
- La necesidad de servicios o accesorios y las posibles alteraciones sobre el precio inicialmente informado.
- La naturaleza, las características y los derechos del empresario o profesional o su agente sobre el producto o servicio.
- Los derechos legales o contractuales que asistan al consumidor o los riesgos que éste pueda asumir.

También se considera publicidad engañosa a los denominados actos de confusión o comportamientos que pueden generar confusión con otros prestadores de bienes o servicios.

Otras formas de publicidad engañosa incluyen lo que se llama el engaño por omisión que consiste en la ocultación de la información necesaria para que el consumidor adopte o pueda adoptar una decisión con suficiente conocimiento de causa. También se considera desleal si la información que se ofrece es poco clara, ininteligible, ambigua, no se ofrece en el momento adecuado.

Para la determinación del carácter engañoso de estas prácticas publicitarias se tendrá en cuenta la situación en que se produce, considerando todas sus características y circunstancias y las posibles limitaciones del medio de comunicación utilizada y las medidas adoptadas por el empresario o profesional para transmitir la información necesaria por otros medios.

En concreto, se consideran prácticas particularmente engañosas las siguientes:

2.3.2.1 Prácticas engañosas por confusión para los consumidores

Son las que crean confusión o riesgo de asociación, con los bienes o servicios, marcas registradas, nombres comerciales u otras marcas distintivas de un competidor, afectando al comportamiento económico de los consumidores y usuarios y a sus decisiones.

2.3.2.2 Prácticas engañosas sobre códigos de conducta u otros distintivos de calidad

Son engañosas, las prácticas comerciales que afirmen sin ser cierto que el empresario o profesional está adherido a un código de buena conducta, que ese código de conducta ha recibido el aval o acreditación de algún or-

ganismo público o que el propio empresario o profesional o sus prácticas comerciales, o un bien o servicio ha sido acreditado, aprobado, aceptado o autorizado por un organismo público o privado.

2.3.2.3 Prácticas señuelo y prácticas promocionales engañosas

Se considera engañoso:

- Realizar una oferta comercial de bienes o servicios a un precio determinado cuando no existen disponibilidades suficientes para atender la demanda durante un tiempo razonable y acorde con el alcance de la campaña.

- Realizar una oferta comercial de bienes o servicios a un precio determinado para luego no atender los pedidos ofreciendo un producto diferente.

- Las prácticas comerciales relativas a las ventas en liquidación cuando sea incierto que el empresario o profesional se encuentre en alguno de los supuestos que la permiten legalmente.

- Las prácticas comerciales que ofrezcan falsamente un premio, de forma automática, o en un concurso o sorteo.

- Ofrecer un bien o servicio como «gratuito o cualquier fórmula equivalente, si el consumidor o usuario tiene que abonar dinero por cualquier concepto.

- Crear falsamente la impresión de que el consumidor o usuario ha ganado o ganará un premio o regalo, cuando en realidad no existe tal premio o supone algún gasto al consumidor o usuario.

2.3.2.4 Prácticas engañosas sobre la naturaleza y propiedades de los bienes o servicios, su disponibilidad y los servicios posventa

Se considera engañoso:

- Afirmar o crear por otro medio la impresión de que un bien o servicio puede ser comercializado legalmente no siendo cierto.

- Alegar que los bienes o servicios pueden facilitar la obtención de premios en juegos de azar.

- Proclamar, falsamente, que un bien o servicio puede curar enfermedades u otras patologías.

- Afirmar, no siendo cierto, que el bien o servicio sólo estará disponible durante un período de tiempo muy limitado o en determinadas condiciones a fin de inducir al consumidor o usuario a tomar una decisión inmediata.

- Comprometerse a proporcionar un servicio posventa a los consumidores o usuarios sin advertirles que el idioma del servicio no será el de la operación comercial.

- Crear la impresión falsa de que el servicio posventa del bien o servicio promocionado está disponible en un Estado miembro distinto de aquel en el que se ha contratado su suministro.

2.3.2.5 Prácticas de venta piramidal

Se considera engañosa la promoción de ventas piramidales en las que el consumidor o usuario tenga que hacer una contrapresta-

ción a cambio de la oportunidad de recibir pagos derivados de la entrada de otros consumidores o usuarios en el sistema, y no de la venta o suministro de bienes o servicios.

2.3.2.6 Prácticas engañosas por confusión

Se considera engañoso promocionar un bien o servicio semejante al comercializado por otro empresario o profesional para inducir de manera deliberada al consumidor o usuario a creer que el bien o servicio procede de este empresario o profesional, cuando no es cierto.

2.3.2.7 Prácticas comerciales encubiertas

Se considera engañosa la realización de publicidad encubierta mediante la inserción de mensajes en medios de comunicación, presentados de forma que traten de ocultar esa naturaleza bajo otros formatos (documentales, noticias, etc.).

2.3.2.8 Otras prácticas engañosas

- También se consideran desleales por engañosas las prácticas que:
- Presenten los derechos legales de los consumidores o usuarios como si fueran resultado de la oferta del empresario o profesional.
- Realicen afirmaciones inexactas o falsas sobre posibles riesgos que conlleve para el consumidor y usuario el no contratar el bien o servicio.
- Transmitan información inexacta o falsa sobre las condiciones de mercado o sobre la posibilidad de encontrar el bien o servicio, con la intención de inducir al consumidor o usuario a contratarlo en condiciones menos favorables que las condiciones normales de mercado.
- Incluyan en la documentación de comercialización algún documento de pago que provoque la impresión de que el consumidor ya ha contratado el bien o servicio comercializado, sin haberlo solicitado.
- Oculten la condición de empresario o profesional del vendedor o lo presenten de forma fraudulenta como un consumidor o usuario.

2.3.3 Otras formas de publicidad ilícita

- Además de la publicidad engañosa hay otras formas de publicidad ilícita. La Ley General de Publicidad califica como tal:
- La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución.
- La publicidad dirigida a menores que les incite a la compra de un bien o de un servicio, o la que presente a los niños en situaciones peligrosas.

La publicidad subliminal que, mediante técnicas de producción de estímulos sobre el subconsciente, pueda actuar sobre el consumidor sin ser conscientemente percibida.

La que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios, tales como medicamentos y productos sanitarios, juegos de azar, bebidas alcohólicas o el tabaco y sus derivados.

3. ESTUDIO DE MERCADO

El estudio que nos ocupa se ha desarrollado a partir de un trabajo de campo efectuado sobre el conjunto de cuarenta y tres portales de contratación de servicios o venta de productos on-line entre los cuales se encuentran las principales empresas proveedores de bienes y servicios de uso y consumo generalizado. Así, se ha procurado abarcar desde los sectores específicos de los transportes, las telecomunicaciones, la energía o los viajes hasta el comercio generalista o especializado, obteniendo los datos que se han considerado significativos para proceder posteriormente a su análisis y valoración técnico-jurídica.

3.1 Elementos objeto de estudio

A continuación vamos a incorporar la plantilla con los elementos considerados en el estudio de campo efectuado para la recopilación de datos relevantes para el objeto de este informe.

INFORMACIÓN PRE CONTRACTUAL / WEB / ÁMBITO	/SÍ / NO / OBSERVACIONES
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS BIENES O SERVICIOS	
Identidad del comerciante:	
nombre comercial	
dirección geográfica	
número de teléfono	
número de fax	
correo electrónico	
PROCEDIMIENTO DE PAGO:	
entrega	
funcionamiento	
fecha entrega bienes o prestación de servicios	
sistema de reclamaciones	
DERECHO DE DESISTIMIENTO:	
condiciones	
plazo	
procedimiento	
formulario	
coste devolución de los bienes	
Garantía	
Servicio post-venta	
Otras obligaciones del consumidor derivadas del contrato	
REQUISITOS FORMALES	
Restricciones de entrega	
Modalidades de pago aceptadas	
PAGOS ADICIONALES	
Consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional	
Opciones por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar el pago adicional	

3.2 Análisis por empresa

1.2.1 Empresa 1 RENFE

Sobre la información precontractual.

RENFE fue creada por segregación de las unidades de negocio prestadoras de servicio ferroviario y otras actividades comerciales de la anterior empresa ferroviaria vertical. **RENFE** es una entidad pública empresarial, con autonomía de gestión dentro de los límites establecidos por su normativa y está adscrito al Ministerio de Fomento. Tiene personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y patrimonio propio. Su objeto es la prestación de servicios ferroviarios de viajeros y mercancías y de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario. Realiza, también, mantenimiento de material móvil ferroviario.

El objeto de la entidad pública empresarial **RENFE-Operadora** es la prestación de servicios de transporte ferroviario, tanto de viajeros de cercanías, media distancia o alta velocidad a larga distancia, como de mercancías, que incluirá el mantenimiento de material rodante, y de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario, en los términos establecidos en la Ley 39/2003 de 17 de diciembre, del Sector Ferroviario y en las normas que la desarrollen. Para el cumplimiento de su objeto, la entidad pública empresarial **RENFE-Operadora** podrá realizar toda clase de actos de administración y disposición previstos en la legislación civil y mercantil. Asimismo, **RENFE-Operadora** podrá realizar cuantas actividades comerciales o industriales estén relacionadas con aquel, incluso, mediante la participación en negocios, sociedades o empresas, nacionales o extranjeras, con sujeción, en todo caso, a lo dispuesto en la legislación vigente.

Por cuanto se refiere a la publicidad y promociones, a través de la sección en la página principal "Tarifas y descuentos" obtendremos una información genérica de las diferentes tarifas (descripción de las promociones, de la tarifa para mesa de 4 personas, beneficios del carné joven, abonos mensuales, etc.) pero el precio que nos va a suponer un desplazamiento sólo lo podremos saber indicando fecha y destino. RENFE cumple con el deber de informar al viajero del Precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos. Para ello necesitamos indicar el origen y destino, y la fecha del desplazamiento para saber qué precio tendrá el billete. Una vez seleccionado, nos aparecerá un listado con todas las posibilidades de horario y su respectivo precio para que elijamos la opción que estimemos más conveniente. Son frecuentes los billetes promo que permiten obtener interesantes descuentos.

Sobre las condiciones generales.

Es en la contratación a distancia, y especialmente en la contratación on-line, donde **RENFE-Operadora** cumple de manera escrupulosa con la estricta normativa sectorial en cuanto a los deberes de información de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios. De hecho, el modo de contratación de esta modalidad, por cuanto se refiere a la presentación de las Condiciones Generales de la Contratación al usuario, aplica la literalidad de la normativa

sectorial que regula el marco contractual de la contratación a distancia de la prestación de servicios de transporte ferroviario. Por cuanto las Condiciones Generales de la Contratación estipulan en su Título III los derechos y obligaciones de los viajeros, integrando con ello, La sección IV del Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, que regula en sus artículos 97 y 98 los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de transporte ferroviario, en los contratos que se celebren directamente con las empresas ferroviarias. Desarrollando de este modo los Derechos de los viajeros que se regulan en el Art. 59 de la Ley 39/2003 de 17 de diciembre, del Sector Ferroviario.

Si ustedes son usuarios asiduos de éste tipo de transporte, tal vez sea conveniente que consulten el Art. 89 de éste reglamento, donde se regulan los derechos a la indemnización de viajeros, ya sea por cancelación, suspensión o retraso del transporte. Así como la sección V, del libro de reclamaciones, que desarrolla el Art. 59.4 de la Ley 39/2003 de 17 de diciembre, del Sector Ferroviario. Disponiendo de los modelos y trámites en que puede realizar el usuario en sus reclamaciones y quejas.

De hecho RENFE, es un ejemplo a seguir por cuanto distingue claramente en la web en su apartado información legal, lo que son las políticas de privacidad y lo que son las condiciones generales de la contratación, disponiendo en la web de forma clara y concisa las condiciones generales de la contratación dependiendo del contrato-tipo del transporte de viajeros, distinguiendo claramente entre los diferentes contratos de transporte que puede contratar el usuario.

Sobre el derecho de desistimiento.

Condiciones, plazo y procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento así como el modelo de formulario de desistimiento. En la web principal de RENFE encontramos el apartado "Anulaciones". Para anular de forma telemática el billete es necesario indicar el localizador o el número de billete. Por consiguiente, no existe propiamente hablando de la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento, regulado en el TRLGDCU, salvo que el mismo se realice dentro de las dos horas siguientes a la compra.

Para anular el billete ya reembolsado, debemos acceder al apartado "preguntas más frecuentes" de la web y entrar en la opción "Cambios y reembolsos" los billetes reembolsados (anulados con reembolso), si la tarifa lo permite, podrá realizarse esta operación a través de la misma aplicación hasta 15 minutos antes de la salida del tren de su estación de origen del viajero. Siendo necesario introducir el código de compra o el número del billete (13 dígitos).

En general, se deducirá el 15% del importe del billete anulado en concepto de gastos de reembolso, salvo en tarifas en cuyas condiciones se especifiquen otras penalizaciones. No se permite anular únicamente el billete de ida cuando esté formalizado el regreso. Asimismo, los billetes se podrán anular sin gastos dentro de las 2 horas siguientes a la compra. No obstante, esta operación no está exenta de costes para el usuario del servicio ferroviario, por cuanto se imponen penalizaciones, siendo la penalización general del 15% del importe del billete anulado en concepto de gastos de reembolso, pudiendo ser dicha penalización más elevada dependiendo de la oferta o promoción mediante la cual se haya adquirido el billete.

En conclusión, se puede ejecutar la anulación del billete y ejercitar la acción de desistimiento por parte del usuario. Aunque el consumidor tendrá la obligación de asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo.

Existencia de asistencia postventa al consumidor, servicios postventa y garantías comerciales, así como sus condiciones. El usuario que contrata a través de medios telemáticos, tiene a su disposición un Asistente Virtual que guía por la web y aclara las dudas que puedan surgir al tiempo de la contratación. Además de ofrecer una web de Atención al Cliente que informa de las vías para reclamar, informarse o elevar sus quejas por el servicio prestado. Proporcionando en cualquiera de los casos varios números de teléfono de información al cliente y venta a través de internet. Igualmente dispone de un servicio de Objetos Perdidos. Debiendo incidir en que la comunicación telefónica se debe realizar a través de los números de tarificación adicional que RENFE dispone para cada uno de los servicios telefónicos anteriormente indicados.

3.2.2 Empresa 2 IBERIA

En relación a la normativa sectorial de especial interés para el usuario, debe atenderse a la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, y a la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea. Concretamente el Capítulo XII Del contrato de transporte, Sección primera. Del Transporte de Viajeros, regula en sus artículos 92 a 101, la regulación sectorial sobre la navegación Aérea, limita los requisitos básicos que debe presentar el contrato del transporte de viajeros, el transportista extenderá inexcusablemente el billete de pasaje que contendrá los siguientes requisitos:

- Primero. Lugar y fecha de emisión.
- Segundo. Nombre y dirección del transportista.
- Tercero. Punto de salida y destino.
- Cuarto. Nombre del pasajero.
- Quinto. Clase y precio del transporte.
- Sexto. Fecha y hora del viaje.
- Séptimo. Indicación sumaria de la vía a seguir, así como de las escalas previstas.

Por consiguiente, el billete de pasaje es un documento nominativo e intransferible y únicamente podrá ser utilizado en el viaje para el que fue expedido y en el lugar del avión que, en su caso, determine.

El pasajero puede renunciar a su derecho a efectuar el viaje obteniendo la devolución del precio del pasaje en la parte que se determine, siempre que aquella renuncia se haga dentro del plazo reglamentario.

El transportista estará obligado a transportar juntamente con los viajeros, y dentro del precio del billete, el equipaje con los límites de peso, independientemente del número de bultos, y volumen que fijen los Reglamentos.

Atendidos estos criterios específicos por razón de la materia sectorial, se debe además tener en cuenta por cuanto se refiere a la contratación a distancia, la información precontractual y las Condiciones Generales de la Contratación y el ejercicio del derecho de desistimiento que presenta la compañía objeto del estudio en su página web.

Sobre la información precontractual.

El portal web de IBERIA, en su página principal ofrece al usuario una información sesgada, a partir de la cual se accede a cinco apartados donde la información proporcionada al usuario deviene a ser más detallada. Destaca la web, por la dispersión informativa, que requiere al usuario la apertura de ventanas, lo que en la práctica supone un tedioso trabajo adicional para el usuario a la hora de obtener la información precontractual sobre las características de los bienes y servicios que ofrece la compañía.

Adolece la contratación telemática de una correcta distinción entre lo que son políticas de privacidad, información general, promociones, condiciones adicionales y condiciones generales de la contratación. Estimando que puede ser mejorada la presentación de la información al viajero en la página web de IBERIA. Por todo ello, cabe manifestar que existe falta de transparencia y homogeneidad en la información ofrecida al viajero o usuario de los servicios de transporte aéreo de viajeros.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Por cuanto se refiere a las condiciones generales de la contratación, se remite al usuario a los reglamentos o convenios internacionales, cuyo desarrollo informativo requiere del consumidor un esfuerzo adicional por obtener y comprender la información de referencia distribuida en los diferentes cuerpos legales a los que remiten las condiciones generales de la contratación y cuya aceptación es obligatoria para realizar la contratación. Situación que puede ser disculpada por su campo operativo global, sin embargo no cumpliría con lo dispuesto en el TRLGDCU por cuanto se refiere a la incorporación de toda la información trascendente para el consumidor en un único texto articulado.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Por su parte la web no advierte del derecho de desistimiento, añade un resumen de la compra, donde se indica si el cambio de billete y reembolso del mismo está permitido; y en su caso cuál es el importe de la penalización. Por su parte, la web registra un modelo de formulario de desistimiento, el cual se presenta al usuario tras introducir los datos personales y antes de cumplimentar los datos bancarios. En el resumen de compra se indica si es posible el cambio o reembolso del billete y en su caso las penalizaciones que ello conlleva.

No obstante, la compañía IBERIA más que habilitar al usuario el ejercicio del derecho de desistimiento, informa al viajero de cómo realizar las "Anulaciones", como medio operativo para cancelar el título de transporte y obtener el reembolso del precio del billete. No obstante la devolución del precio dependerá de la tarifa comprada, advirtiendo que la mayoría de las tarifas con restricciones no permiten los reembolsos, devoluciones o cambios de billete, y en el caso de ser admitidos, llevan asociados unos gastos de penalización, entre los que se incluyen los gastos de gestión del billete.

Por consiguiente, podemos afirmar que no se acoge a lo regulado en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en cuanto se refiere a la falta de adecuación de plazos del ejercicio del derecho de desistimiento. Que conllevaría la aplicación del plazo legalmente establecido para el ejercicio del citado derecho.

Los servicios que ofrece Iberia postventa al consumidor son las cancelaciones y cambios, que sólo se permiten dependiendo de la tarifa que se haya contratado. Para atención al consumidor ponen a disposición dos teléfonos de tarificación adicional. También proporcionan como medio de atención al cliente acceso a Twitter y Facebook. Así, como un Link directo a un listado de las diferentes Oficinas de Iberia.

A tenor de la normativa sectorial, no procede la determinación de los derechos y obligaciones de los viajeros, por cuanto en la práctica, el usuario deberá comprender sus derechos derivados de las condiciones generales de la contratación con carácter previo a la contratación, especialmente por cuanto se refiere a la indemnización y responsabilidad de la compañía IBERIA.

El usuario debe obtener igualmente la información sobre las formas de pago, entrega y gastos, tanto en "información general", como en las "condiciones adicionales".

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE VIAJEROS.

Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación y demás normas reguladoras del deber de expedición y entrega de facturas por empresarios y profesionales, los transportistas, usuarios del transporte e intermediarios, organizadores y, en general, operadores de transportes.

Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.

Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre por el que se aprueba el reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres. **Art. 13 Contratos-Tipo y Condiciones Generales de la Contratación.**

Las empresas contratistas ALSA y AVANZABUS objeto de estudio, operan en el mercado principalmente como empresas concesionarias de los servicios de transporte público regular de viajeros de uso general.

Según la normativa sectorial se podrán establecer contratos-tipo o condiciones generales de contratación para las distintas clases de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera, en los que se determinarán los derechos y obligaciones recíprocas de las partes y las demás reglas concretas de cumplimiento de los contratos singulares. Debiendo entender como contratos singulares las vías de contratación del transporte terrestre de viajeros; Ya sea el modo de contratación por asiento, (al que será aplicable a la contratación por

asiento el contrato de gestión del servicio público de que se trate, que recogerá las condiciones establecidas en el pliego, con las precisiones o modificaciones ofrecidas por el adjudicatario que hubiesen sido aceptadas por la Administración), o por coche completo, (al que será aplicable en forma subsidiaria o supletoria las condiciones que libremente pacten las partes de forma escrita en los correspondientes contratos singulares).

El conductor deberá consignar en el libro de ruta, sucesivamente y antes de su iniciación, todos los servicios interurbanos de transporte de viajeros que se vayan realizando con el autobús. Por cada servicio que se realice deberán cumplimentarse las siguientes especificaciones, consignándolas en la casilla que corresponda:

a) Fecha en que se realiza el servicio.

b) Origen, indicando el lugar o localidad, y la provincia donde el servicio se inicia.

c) Destino, indicando el lugar o localidad, y la provincia donde el servicio finaliza.

d) Tipo de servicio, señalando mediante una cruz la casilla que corresponda con arreglo a las siguientes modalidades:

1) Servicio discrecional.

2) Servicio turístico.

e) Contratante, señalando de la siguiente manera la identidad de la persona o empresa que contrata el servicio objeto de anotación:

1) Si se contrata con una agencia de viaje, nombre de la agencia, número de identificación fiscal, código de identificación fiscal o código de identificación turística de la misma.

2) Si se contrata con otro transportista, en concepto de colaboración con éste, nombre del transportista y documento nacional de identidad o código de identificación fiscal del mismo.

3) Si se contrata directamente con un único usuario la totalidad del servicio, nombre del usuario y documento nacional de identidad o código de identificación fiscal del mismo.

4) Si se contrata por plaza con pago individual por cada usuario, se escribirán las palabras: «Pago individual».

El Seguro obligatorio de viajeros y de responsabilidad civil. En todo transporte público de viajeros, los daños que sufran éstos estarán cubiertos por el seguro obligatorio de viajeros, en los términos que establezca la legislación específica sobre la materia.

En los transportes en autobús y autocar, el transportista responderá de las obligaciones establecidas frente a los viajeros, en los términos previstos en el Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004, en la medida en que éstas no estén cubiertas íntegramente por el seguro obligatorio de viajeros, por el seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria previsto en el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, o por cualquier otro seguro.

El importe de los seguros previstos en este artículo, tendrá la consideración de gasto de explotación, y será por tanto, repercutible en las correspondientes tarifas.

La intervención de agencias de viajes y otros intermediarios en la contratación de cualesquiera modalidades de transporte de viajeros se regirá por la legislación específica de turismo. Cuando alguno de los desplazamientos contemplados en una oferta de viaje combinado implique la utilización de un servicio público de transporte regular de viajeros por carretera de uso general, dicha oferta no podrá modificar las condiciones de prestación del transporte señaladas en el contrato de gestión de servicio público a cuyo amparo se realice.

En relación con los demás supuestos, podrá establecerse reglamentariamente un régimen especial que armonice las reglas generales de aplicación al transporte discrecional con las especiales características que presenta la prestación del conjunto de servicios que integran un viaje combinado.

3.2.3 Empresa 3 ALSA

ALSA. Sociedad titular de contratos de gestión de servicios de transporte de viajeros por carretera de competencia estatal. Que explota los contratos de Gestión de Transporte Regular de Viajeros de Titularidad de la Administración General del Estado. Siendo este el ramo de actividad económica objeto del estudio.

Sobre la información precontractual.

En la página oficial de ALSA sí que se reflejan sus servicios principales, no resulta complicada su búsqueda. En la opción "Servicios", el usuario accede a una amplia gama de servicios. En cada uno de los servicios se explica detalladamente en qué consisten y su posibilidad de contratación.

Accediendo a la página donde se encuentran todos los datos del viaje "Propuesta de contratación" y determinar los medios de pago en la opción "Finalizar y pagar". Previa formalización de la contratación vía online solicita a los usuarios que de manera expresa marquen la casilla "He leído y acepto las condiciones de compra y política de privacidad", debiendo realizar la confirmación expresa pulsando sobre "PAGAR". No obstante, la compañía en su web no diferencia de modo claro, lo que es información precontractual, clausulas adicionales, política de privacidad y condiciones generales de la contratación. Por lo que el usuario debe hacer un esfuerzo para obtener la información precontractual con carácter previo a la contratación de los títulos de transporte. De lo que se desprende la falta de transparencia y homogeneidad en la información presentada al usuario.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

En referencia a la "Política de privacidad" se informa al usuario en las Condiciones Generales de la Contratación. Donde destacamos que estas condiciones no se encuentran en formato duradero. No obstante, son remitidas por la compañía al correo electrónico del cliente una vez realizada la compra y pago los títulos de transporte adquiridos. Pero como hemos destacado anteriormente, el cliente debe haber manifestado previamente que acepta las condiciones de compra y política de privacidad. Pudiendo incumplir el deber de

proporcionar una información transparente y homogénea, veraz y suficiente a tenor del Art. 60 TRLGDCU.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

La contratación del servicio de transporte terrestre de viajeros con ALSA para billetes nacionales e internacionales: No ofrece al viajero la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento en la contratación a distancia. Nuevamente nos encontramos con la posibilidad de realizar anulaciones y cambios de los billetes adquiridos. En las condiciones de compra se determina como se puede hacer la anulación de billetes según la cláusula quinta de las Condición General de la Contratación.

No obstante, la política de ALSA de anulación de billetes solamente es posible si se solicita al menos 2 horas antes del inicio del servicio, personándose el viajero en los puntos o establecimientos de venta de la empresa. Los billetes adquiridos a través del servicio de información y venta 902 422242 y la página web www.alsa.es podrán ser anulados por los mismos canales donde se han adquirido siempre y cuando los billetes no hayan sido emitidos.

En caso de anulación, la empresa devolverá al viajero el importe íntegro del billete si se solicita con al menos 48 horas de antelación a la salida del servicio. Si la anulación es solicitada con una antelación de entre 48 y 24 horas, la empresa devolverá el importe del billete deduciendo un 10%. En caso de que la anulación se solicite con menos de 24 horas de antelación la deducción aplicable será del 20% del importe del billete.

3.2.4 Empresa 4 AVANZABUS

AVANZABUS. Sociedad titular de contratos de gestión de servicios de transporte de viajeros por carretera de competencia estatal. Que explota los contratos de Gestión de Transporte Regular de Viajeros de Titularidad de la Administración General del Estado.

Sobre la información precontractual.

La página web oficial de AVANZABUS, destaca por ofrecer al usuario acceso directo al servicio principal de compra de billetes. Sin embargo, para informarnos de las características del mismo deberemos acceder a las condiciones generales de la contratación en la parte inferior de la página web, una información difícil de localizar. Por otra parte, a los servicios accesorios se accede en el apartado "Servicios". Donde se describe brevemente una información más detalla del servicio de transporte; Igualmente el usuario puede acceder a esta información en la opción "Otros servicios de AVANZABUS".

Tras seleccionar el desplazamiento, el usuario debe registrar sus datos y los de los viajeros. En la misma web, indicando el precio del título de transporte. Advirtiendo que existen clausulas adicionales que pueden alterar el precio final, como son las tarifas y servicios adicionales como son los costes de gestión y seguros. Información que debería haber sido puesta en conocimiento del usuario con carácter previo al registro de sus datos personales.

Se exige un consentimiento expreso a la hora de realizar el pago, el consumidor debe introducir el número de tarjeta u otro medio de pago y debe pinchar "Comprar".

Es en ese momento en el que el consumidor contrata con el empresario. Para todo pago adicional se requiere igualmente el consentimiento expreso.

No existen opciones por defecto, pero cabe destacar lo que ya hemos indicado anteriormente. Aunque el comprador selecciona un billete con un determinado importe, a continuación veremos cómo este importe se incrementa 1 euro por el seguro y 1 euro por la gestión del servicio. Ambas cantidades se exigen por la empresa, destacando que no da la opción al consumidor de poder renunciar a la contratación del seguro

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

AVANZABUS no exige expresamente que el usuario acepte las condiciones generales de contratación, no obstante para consultar dichas condiciones, el usuario debe acceder a otra ventana de la web. Destacando que las mismas, no se encuentran en soporte duradero, sino que solamente son accesibles a través de la web y por tanto con conexión a Internet. Lo que sí se solicita por AVANZABUS es que el usuario manifieste haber leído y aceptado el tratamiento de los datos personales conforme a la política de privacidad.

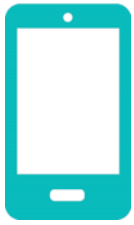
Sobre el Derecho de Desistimiento.

El derecho de desistimiento no aparece de forma clara en la página web. Se debe acceder a partir de la opción "modificar billetes", en el apartado "anulaciones", requiriendo al usuario introducir el número de localizador del billete. No obstante, el usuario puede acceder a la información para anular el billete comprado a través de la opción "preguntas Frecuentes" (FAC). "Las anulaciones de billetes adquiridos a través de Internet deberán realizarse a través de la propia Web, donde se deberá facilitar el número del billete."

El consumidor tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de la devolución de los mismos. "Los gastos de gestión por anulación son del 10% para aquellas que se produzcan con 48 horas de antelación a la salida del servicio, y del 20% cuando se anulen con posterioridad a dicho plazo y hasta solamente dos horas antes de la salida del servicio. Pasado este plazo la anulación no será posible.

Las anulaciones de billetes adquiridos a través de Internet deberán realizarse a través de la Web www.avanzabus.com. No se admitirán devoluciones de billetes adquiridos a través de Internet en los puntos de venta autorizados. El importe correspondiente a "fe de gestión" no es reintegrable. En Billetes de ida y vuelta la anulación del primer trayecto lleva implícita la anulación del billete completo.

EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES.



Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el

servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril

Resolución de 16 de marzo de 2012, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se publica la Circular 1/2012, por la que se modifica la Circular 1/2009, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración.

El Art. 3.J de la Ley 9/2014 de 9 de mayo, General de las Telecomunicaciones tiene por objetivo y principios "Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección, en particular a través de un acceso abierto a Internet. En la prestación de estos servicios deben salvaguardarse los imperativos constitucionales de no discriminación, de respeto a los derechos al honor y a la intimidad, la protección a la juventud y a la infancia, la protección de los datos personales y el secreto en las comunicaciones".

No obstante se excluyen del ámbito de aplicación de esta Ley "los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas, las actividades que consistan en el ejercicio del control editorial sobre dichos contenidos y los servicios de la Sociedad de la Información, regulados en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que no consistan, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas". Es decir, quedan fuera de la aplicación de esta ley, las prestaciones de servicios que realicen terceras empresas utilizando medios de contratación telemática.

La explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas se sujetarán a las condiciones previstas en esta Ley y su normativa de desarrollo, entre las cuales se incluirán las de salvaguarda de los derechos de los usuarios finales. Por lo que las siguientes empresas de telecomunicaciones son operadoras que deben regirse por ésta ley sectorial y por los reglamentos que la desarrollan.

Entre las obligaciones de suministro de información de las operadoras, está la puesta a disposición de los ciudadanos de información o aplicaciones interactivas que posibiliten realizar comparativas sobre precios, cobertura y calidad de los servicios, en interés de los usuarios.

Artículo 46. Derechos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas.

1) Son titulares de los derechos específicos reconocidos en este Capítulo, en las condiciones establecidas en el mismo, los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas. Los operadores estarán obligados a respetar los derechos reconocidos en este Capítulo.

   El reconocimiento de los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas dis-

ponibles al público que efectúa este Capítulo se entiende sin perjuicio de los derechos que otorga a los consumidores el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por el real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2) Las disposiciones que esta ley y su desarrollo reglamentario contiene en materia de derechos específicos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa, serán de aplicación preferente en caso de conflicto con las disposiciones que regulen con carácter general los derechos de los consumidores y usuarios.

Artículo 47. Derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

1) Los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas se establecerán por real decreto que regulará:

a) El derecho a celebrar contratos por parte de los usuarios finales con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, así como el contenido mínimo de dichos contratos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 53.

b) **El derecho a resolver el contrato en cualquier momento.** Este derecho incluye el de resolverlo anticipadamente y sin penalización en el supuesto de modificación de las condiciones contractuales impuestas por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.

c) **El derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable**. No se podrá transferir a los usuarios finales a otro operador en contra de su voluntad.

Los usuarios finales deberán recibir información adecuada sobre el cambio de operador, cuyo proceso es dirigido por el operador receptor, antes y durante el proceso, así como inmediatamente después de su conclusión.

Los contratos de los usuarios finales con los operadores cedentes, en lo relativo a los servicios afectados por la conservación de los números, quedarán automáticamente resueltos una vez concluido el proceso de cambio de operador.

El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto, en el que se fijarán asimismo los supuestos en que dicha compensación será automática. Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador.

d) El derecho a la información, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54.

e) Los supuestos, plazos y condiciones en que el usuario, previa solicitud, podrá ejercer el derecho de desconexión de determinados servicios, contemplándose la necesidad de petición expresa para el acceso a servicios de distinta consideración.

f) El derecho a la continuidad del servicio, y a obtener una compensación automática por su interrupción, en los supuestos que se determinen mediante real decreto.

g) Los supuestos de aprobación por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de las condiciones generales de los contratos, entre los que se incluirán los celebrados entre los usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas con obligaciones de servicio público.

La aprobación administrativa a la que se refiere el párrafo anterior no excluye el control ni administrativo ni judicial de las condiciones generales de la contratación contenidas en los citados contratos, conforme a la normativa vigente.

h) El derecho a recibir información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad.

i) El derecho a elegir un medio de pago para el abono de los correspondientes servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

j) El derecho a acceder a los servicios de emergencias de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago.

k) El derecho a la facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario.

l) El derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.

m) El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada.

Los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen mediante real decreto.

Por un período de tiempo limitado, los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea.

n) El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea

de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada.

En este supuesto y en el anterior, los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas al público para efectuar llamadas nacionales a números de un plan nacional de numeración telefónica, así como los que exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas, deberán cumplir las condiciones que mediante real decreto se determinen sobre la visualización, restricción y supresión de la identificación de la línea de origen y conectada.

2) Los operadores deberán disponer de un servicio de atención al cliente, gratuito para los usuarios, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes.

Los servicios de atención al cliente mediante el canal telefónico deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance para mejorar dicha atención. Los operadores pondrán a disposición de sus clientes métodos para la acreditación documental de las gestiones o reclamaciones realizadas, como el otorgamiento de un número de referencia o la posibilidad de enviar al cliente un documento en soporte duradero.

Artículo 53. Contratos.

1) Antes de la celebración de un contrato entre usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, los operadores proporcionarán a los usuarios finales al menos la información que a estos efectos se establece en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior, los operadores también proporcionarán, antes de la celebración del contrato, la información específica sobre el servicio de comunicaciones electrónicas que se establezca mediante real decreto, y al menos:

a) Descripción de los servicios a proveer y posibles limitaciones en su uso.

b) Los precios y tarifas aplicables, con los conceptos y detalles que se establezcan mediante real decreto.

c) Duración de los contratos y causas para su resolución.

d) Información sobre restricciones impuestas en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado.

e) Condiciones aplicables en relación con la conservación de números.

2) El contenido de los contratos que se celebren entre los usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se regulará mediante real decreto, e incluirá de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, al menos, el siguiente contenido específico:

a) Los servicios prestados, incluyendo, en particular:

i) Si se facilita o no el acceso a los servicios de emergencia e información sobre la ubicación de las personas que efectúan la llamada, así como cualquier otra limitación para la prestación de servicios de emergencia.

ii) Información sobre cualquier otra condición que limite el acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones.

iii) Los niveles mínimos de calidad de servicio que se ofrecen, en particular, el plazo para la conexión inicial, así como, en su caso, otros parámetros de calidad de servicio establecidos reglamentariamente.

iv) Información sobre cualquier procedimiento establecido por la empresa para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de la red, e información sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar a la calidad del servicio.

v) Los tipos de mantenimiento ofrecidos y los servicios de apoyo facilitados al cliente, así como los medios para entrar en contacto con dichos servicios.

vi) Cualquier restricción impuesta por el proveedor en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado.

b) La decisión del abonado acerca de la posibilidad de incluir o no sus datos personales en una guía determinada y los datos de que se trate.

c) La duración del contrato y las condiciones para su renovación y para la terminación de los servicios y la resolución del contrato, incluidos:

i) Cualquier uso o duración mínimos u otros requisitos requeridos para aprovechar las promociones.

ii) Todos los gastos relacionados con la conservación del número y otros identificadores.

iii) Todos los gastos relacionados con la resolución del contrato, incluida la recuperación de costes relacionada con los equipos terminales.

iv) Las condiciones en las que en los supuestos de cambio de operador con conservación de números, el operador cedente se comprometa, en su caso, a reembolsar cualquier crédito restante en las tarjetas prepago.

d) El modo de iniciar los procedimientos de resolución de litigios, de conformidad con el artículo 55.

e) Los tipos de medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad.

3) Mediante real decreto podrá establecerse la obligatoriedad de que los contratos incluyan la información que determine la autoridad competente, en relación con el uso de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, así como sobre los medios de protección frente a riesgos para la seguri-

dad personal, la privacidad y los datos personales, siempre que sean pertinentes para el servicio prestado.

4. Los operadores deberán entregar o remitir a los usuarios por escrito o en cualquier otro soporte duradero el contrato celebrado.

Artículo 54. Transparencia y publicación de información.

1) Mediante real decreto se establecerán las condiciones para que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, y, en su caso, sobre los gastos y condiciones relacionadas con la terminación de los contratos, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios que prestan a los usuarios finales, que será publicada de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

2) El Ministerio de Industria, Energía y Turismo fomentará la divulgación de información comparable con objeto de que los usuarios finales puedan hacer una evaluación independiente del coste de las modalidades de uso alternativas, por ejemplo, mediante guías alternativas o técnicas similares, y regulará las condiciones para que la información publicada por los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público pueda ser utilizada gratuitamente por terceros, con el fin de vender o permitir la utilización de estas guías interactivas o técnicas similares.

3) Mediante real decreto se regularán las condiciones para garantizar que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público:

a) Ofrezcan a los abonados información sobre las tarifas aplicables en relación con cualquier número o servicio sujetos a condiciones de precios específicas, por lo que se refiere a cada una de las categorías de servicios, pudiéndose exigir que dicha información se facilite inmediatamente antes de efectuar las llamadas.

b) Informen a los abonados sobre todo cambio de acceso a los servicios de emergencia o a la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas en el servicio al que están abonados.

c) Informen a los abonados de los cambios en las condiciones que limiten el acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones.

d) Proporcionen información sobre cualquier procedimiento establecido por el proveedor para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de la red y sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar la calidad del servicio.

e) Informen a los abonados de su derecho a decidir si incluyen sus datos personales en una guía y los tipos de datos de que se trata.

f) Informen de forma periódica y detallada a los abonados con discapacidad de los productos y servicios dirigidos a ellos.

4. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo podrá exigir a los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que difundan de forma gratuita, y en un determinado formato, información de interés público a los antiguos y nuevos abonados, cuando proceda, por las mismas vías utilizadas normalmente por éstos para comunicarse con los abonados, información que cubrirá los siguientes aspectos:

   a) Los usos más comunes de los servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, en particular cuando ello atente contra los derechos y libertades de terceros, incluyendo las infracciones de los derechos de autor y derechos afines, así como sus consecuencias jurídicas.

   b) Los medios de protección contra los riesgos para la seguridad personal, la privacidad, y los datos de carácter personal en el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas.

5. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo publicará periódicamente los datos resultantes de la gestión del procedimiento de resolución de controversias establecido en el apartado 1 del artículo 55. Los datos incluirán un nivel de desagregación que permita obtener información acerca de los servicios, materias y operadores sobre los que versan las reclamaciones recibidas.

Artículo 55. Resolución de controversias.

1. Los usuarios finales que sean personas físicas tendrán derecho a disponer de un procedimiento extrajudicial, transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito para resolver sus controversias con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas reconocidos en esta Ley y su normativa de desarrollo y de acuerdo con lo recogido en la normativa comunitaria.

A tal fin, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo establecerá mediante orden un procedimiento conforme al cual, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someterle dichas controversias, con arreglo a los principios establecidos en el apartado anterior. Los operadores estarán obligados a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin. En cualquier caso, el procedimiento que se adopte establecerá el plazo máximo en el que deberá notificarse la resolución expresa, transcurrido el cual se podrá entender desestimada la reclamación por silencio administrativo, sin perjuicio de que la Administración de telecomunicaciones tenga la obligación de resolver la reclamación de forma expresa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Proce-

dimiento Administrativo Común. La resolución que se dicte podrá impugnarse ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

2. Lo establecido en el apartado anterior se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales a someter las controversias al conocimiento de las Juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente en la materia. Si las Juntas arbitrales de consumo acuerdan conocer sobre la controversia, no será posible acudir al procedimiento del apartado anterior.

Con especial interés en velar por los intereses de los consumidores y usuarios se procede a realizar el análisis comparativo de mercado de las siguientes compañías de telecomunicaciones.

3.2.5 Empresa 5 ORANGE

Dada la amplia gama de productos y servicios que ofrece esta compañía de telecomunicaciones, se ha centrado el objeto de estudio a la contratación básica de una línea de telefonía móvil más ADSL.

Sobre la información precontractual.

Las promociones u ofertas a destacar es la oferta canguro, que presenta al consumidor las características principales de éste servicio de telecomunicaciones. Pudiendo acceder a un espacio web donde se apostillan sucintamente las condiciones del contrato. Información que a todas luces parece insuficiente incluso para formalizar el contrato y que adolece de falta de transparencia y homogeneidad en la información.

La exposición en catalogo virtual de las ofertas de teléfonos móviles, origina una ambigüedad entre lo que son servicios de venta y prestación de servicios de telefonía, por lo que se sugiere sería adecuado para el consumidor la distinción de forma clara y sencilla de cada uno de los tramos de la actividad mercantil que desarrolla la compañía mercantil.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

La web plantea dificultades para el consumidor medio a la hora de acceder a las condiciones generales de la contratación. Cuya consecuencia jurídica lógica es la nulidad del consentimiento prestado sin aceptación de condiciones generales, así como la aplicación

La web de ORANGE permite acceder directamente a las políticas de privacidad y uso de la web en el apartado de aviso legal. Ahora bien, la búsqueda y acceso a las condiciones generales de la contratación de forma telemática es un tedioso trabajo para el consumidor, siendo más sencillo localizar las Condiciones Generales de la Contratación antiguas que las condiciones generales de la contratación actualizadas. Además cabe advertir que dada la modalidad de contratación por vía telefónica, el usuario posiblemente jamás obtenga de forma clara y sencilla la información veraz y suficiente sobre la prestación del Servicio de telecomunicaciones contratado.

Dicho esto, lo cierto es que ORANGE dispone de un número de atención al cliente 1414, siendo el canal habitual de comunicación a distancia abierto con la clientela para mejorar la calidad del servicio. Dicho canal de comunicación a la par que favorece la contratación telefónica a distancia admitiendo el consentimiento verbal como medio de contratación, permite salvaguardar la pluralidad de las diferentes ofertas del servicio, el acceso a las redes de telecomunicaciones electrónicas y las condiciones de interconexión y explotación de las redes. Debiendo respetar la política de precios y comercialización a distancia por los prestadores de servicios. No obstante, se hace patente del estudio de la web, que el consumidor o usuario de los servicios dispone además de un correo electrónico que permite una comunicación ágil y fehaciente que permita al usuario reivindicar sus demandas ante la empresa proveedora del servicio.

Corrigiendo con estos servicios de atención al cliente, las dificultades que pueden encontrar los consumidores y usuarios a la hora de efectuar la contratación on-line.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Por cuanto se refiere al ejercicio del derecho de desistimiento, el consumidor o usuario de los servicios contratados dispone de 14 días para notificar su decisión, para hacer efectivo este derecho se requiere una declaración inequívoca como es el envío del formulario de desistimiento que se puede obtener fácilmente de la web, no obstante se puede ejercitar este derecho de desistimiento llamando al 1470 donde se indicará al cliente los pasos a seguir.

Para los supuestos en que deba materializarse la devolución de los bienes entregados por la operadora al cliente, estos deberán ser devueltos, a excepción de los gastos adicionales de entrega resultantes de una elección por parte del consumidor de una modalidad diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que se ofrezca.

3.2.6 Empresa 6 YOIGO

Es objeto de estudio la promoción TARIFAS MÓVIL+FUSIÓN+TIENDA MÓVILES

Sobre la información precontractual.

YOIGO, informa en su web de algunas restricciones en el uso de Internet: Internet incluido100 MB a alta velocidad hasta 4G, luego la velocidad se reduce hasta máximo 128 kbps sin coste adicional. No están permitidos los accesos ni para P2P, ni a servicios de telefonía IP (por ejemplo Viber, Skipe, etc.).

Informa de que es compatible con un bono que si permite el acceso a estos servicios: Compatible con los Bonos de Internet a alta velocidad hasta 4G y con el Bono Voz IP para acceder a servicios de llamadas de Voz IP (por ejemplo Viber, Skipe, etc.). Para terminar nos hace saber que el ADSL nos lo facturará otra compañía y nos remite a su web para más información:

Además las operadoras con poder significativo deben prestar el servicio de redes a terceros operadores de mercado, por lo que el usuario debe tener en cuenta que Movistar facturará la parte de Movistar ADSL Base: 38,72 €/mes. Consulta las condiciones y llamadas aplicables en www.movistar.es.

Yoigo facturará la Tarifa móvil de Fusión Plana a lo Yoigo: 2,42 €/mes. Este hecho dificulta el proceso de información precontractual sobre el precio final de la prestación del servicio de telefonía, aunque debemos comprobar por otra parte las condiciones adicionales que la propia web de Yoigo nos informa sobre la contratación de la línea de ADSL.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Tras buscar en la web alguna opción para contratar o buscar las condiciones generales de la contratación sin éxito. Tenemos que acceder a un comparador de Tarifas de Yoigo, para que, según nuestro consumo estimado nos recomienden la tarifa que ellos nos dicen que más se ajusta al perfil de cada cliente.

Si queremos contratar la Tarifa que teníamos pensado en un principio y que además nos aparece en el listado de las más convenientes no tenemos ninguna opción para contratar en la web (nos derivan a las tiendas o al teléfono). En cambio si cambiamos de tarifa sí que nos deja dar más pasos en la contratación on-line. Razón por la que se debe cambiar a otra tarifa, para que nos deje seguir adelante con la contratación.

Tras una serie de avisos nos ofrecen las Condiciones de Venta a Distancia, a priori no se habilita el acceso a las condiciones generales de la contratación.

Nos pide todos los datos personales y de contacto y cómo queremos recibir la factura. Por defecto aparece la opción de factura electrónica. No obstante, solicitamos que nos envíen la factura en papel por correo postal y no nos indica ningún sobre coste.

Requiriendo la cuenta corriente bancaria del cliente para el pago del servicio. Una vez facilitados estos datos nos informa de las condiciones generales de venta a distancia, las condiciones generales del contrato, las condiciones generales de la portabilidad y las condiciones generales de desistimiento.

Por último cabe incidir que en la Tienda se muestran los precios de móviles, módems o sólo SIM con impuestos incluidos, sin embargo las tarifas se presentan al usuario sin impuestos. Si el usuario quiere conocer las tarifas con impuestos debe acceder a la opción "Tarifas".

Por todo ello, debemos manifestar que se advierte la incorporación tardía de la información relevante de la compra. Que debiera ser corregida para adaptar la contratación a distancia al Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

El consumidor tiene la obligación de devolver todo el material que se te entregó con el paquete en su embalaje original (CD's, folletos, instrucciones, cables, accesorios, cargador y batería original). El número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM adjunta. Junto con el producto tienes que enviarnos la factura de compra. Antes de devolverte el dinero o enviarte el nuevo producto tendremos que verificar el estado del embalaje y accesorios del artículo. Siendo el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento de 14 días.

La web permite obtener por medio de un documento adjunto el formulario de desistimiento. Por lo que se permite el ejerci-

cio de la acción de desistimiento por otros medios, dado que el ejercicio del derecho de desistimiento, puede ser iniciado mediante llamada gratuita al 800 622 800 con recogida del producto devuelto en el plazo de 15 días, tras la recepción de la devolución del producto, se reintegra el precio pagado menos el importe de 8 € en concepto de gastos de envío siempre que el producto cumpla las condiciones para la devolución. Ante dicho procedimiento, cabe advertir que no procede la devolución de los costes de porte ordinarios pagados para la entrega, debiendo ser restituido el importe íntegro del pago realizado por el consumidor.

Coste devolución de los bienes. Devolverán todo a excepción de los gastos adicionales de entrega resultantes de una elección por parte del consumidor de una modalidad diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que se ofrezca.

Garantía. Los productos tienen un periodo de dos años de garantía, por lo que si el que has comprado no funciona bien o no tiene lo que el fabricante dice que tiene, puedes dirigirte al punto de venta donde lo compraste donde te informarán del procedimiento a seguir. Si lo has comprado en www.yoigo.com o por teléfono puedes llamarnos al 622 (gratis desde teléfono Yoigo) o al 622622622 (si llamas desde otro operador, el coste depende de las tarifas de éste) y pedir que te pasen con el Servicio Técnico. Si ha transcurrido el plazo de dos años, pide presupuesto antes de aceptar la reparación. Recuerda que los teléfonos dañados por golpes o mal uso del cliente están fuera de garantía.

3.2.7 Empresa 7 VODAFONE

Sobre la información precontractual.

La web distingue entre lo que es el catálogo de venta de móviles y tablets y la prestación de servicios de telefonía, ADSL, fibra y telefonía fija, o móvil, existiendo promociones que ofertan la contratación conjunta de diferentes servicios.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

La web permite el acceso a las Condiciones Generales de la Contratación en la venta on-line. Así como a las Condiciones Generales del Servicio de Banda Ancha. Advirtiendo la falta de homogeneidad y transparencia a la hora de contratar, por cuanto el cliente tendrá que obtener la información fraccionada según el tipo de servicio que tenga intención de contratar, pudiendo dar lugar a confusión o error sobre las características del servicio contratado.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

VODAFONE se hará cargo de los gastos de mensajería pero Vodafone tendrá derecho a cobrar un importe proporcional a la parte prestada del servicio u otros gastos establecidos en el Contrato en que haya incurrido Vodafone, hasta el momento de efectuar el desistimiento.

3.2.8 Empresa 8 MOVISTAR

Es objeto del estudio la promoción movistar fusión.

Sobre la información precontractual.

La información precontractual se facilita en la web de forma clara. No obstante, cabe destacar por cuanto se refiere a la garantía y servicio postventa que no se facilita información al usuario. Por lo que se puede advertir la falta de transparencia en la información que ofrece la web al cliente.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

En la contratación de este producto se presentan las Condiciones Particulares de la Contratación del Servicio Movistar fusión. Advirtiendo la dificultad para el consumidor medio de interpretar cual es el producto exacto que ha venido contratando, dada la amplia gama de productos, tarifas y precios por razón de la contratación seleccionada por el cliente o usuario.

Igualmente, se advierte la dificultad que puede tener el usuario para obtener la información de las condiciones generales de la contratación. Quién puede verse confundido por la amalgama de productos ofertados por la compañía de telefonía.

Advirtiendo igualmente la falta de homogeneidad entre las promociones y las condiciones particulares de contratación, debido básicamente a la amplia oferta de servicios y a la evolución de mercado.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

No se precisan condiciones para el ejercicio del derecho de desistimiento, dentro del plazo legal de 14 días mediante notificación de manera inequívoca llamando al 1004 o por escrito, disponiendo en la web de un formulario para cumplimentar en caso de desistimiento. Siendo los costes devolución de los bienes a cargo de Movistar, excepto los cargos que resulten a elección del consumidor de otra forma de entrega distinta a la gratuita ofrecida. Por consiguiente, la compañía cumple con los requisitos formales que dispone la normativa sectorial.

3.2.9 Empresa 9 ONO

Sobre la información precontractual.

La web presenta el catálogo de venta de artículos, así como la posibilidad de contratación de las diferentes ofertas de prestación de servicios de telecomunicaciones. Se estima que para una mejor diferenciación del modelo de negocio, sería conveniente dividir de forma clara e inequívoca lo que es venta por catálogo on-line de lo que es la prestación de servicios de telefonía y promociones.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

ONO presenta las Condiciones Generales de la Contratación en soporte duradero que podrá descargarse el cliente desde la propia web, ya sea en castellano o en catalán y según se preste el servicio de telecomunicacio-

nes en Catalunya o en el resto de España. El problema que advertimos es la localización y ubicación de este articulado, por lo que sería procedente la puesta a disposición del usuario de estas condiciones de forma más visible para mejorar las cuestiones referentes a la transparencia en la información.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Existen limitaciones al ejercicio del derecho de desistimiento. Por cuanto usted no podrá ejercer el derecho de desistimiento si, antes del transcurso de dichos siete días hábiles, ha instalado los equipos suministrados y, por lo tanto, ha empezado a disfrutar del servicio. Si, por el contrario, no ha realizado dicha instalación y, por lo tanto, no ha empezado a disfrutar del servicio, Usted podrá hacer efectivo el derecho de desistimiento remitiendo a nuestro Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de los medios establecidos en las presentes condiciones generales, el Documento de Desistimiento que se encuentra en el Manual ONO que le entregaremos en el momento de la instalación de los servicios o en folleto con las condiciones generales aplicables que le adjuntaremos en el momento de entrega de los equipos para la prestación del servicio móvil. Recuerde que en el caso de equipos autoinstalables deberá enviarnos el equipo que le hayamos entregado en perfecto estado.

Por otra parte limita el plazo legal para el ejercicio del derecho de desistimiento en las condiciones generales de la contratación de 14 a 7 días hábiles.

Advertimos que en la web no se facilita el formulario de desistimiento al usuario. Estimando conveniente la incorporación del mismo para adaptar la estructura de la web a la normativa legal.

Igualmente se advierte que en relación al coste devolución de los bienes. No se facilita la información al usuario, al igual que no se habilita información al usuario sobre el servicio postventa, adoleciendo por todo ello de falta de transparencia en la información presentada al cliente en la web.

Como dato positivo cabe destacar la garantía de dos años contados desde la fecha de contratación, sin coste adicional para el cliente.

3.2.10 Empresa 10 JAZZTEL

Sobre la información precontractual.

En todo el procedimiento de contratación se vienen presentando al usuario los precios sin incluir el Impuesto del Valor Añadido. Si bien es cierto que, en las últimas ventanas el usuario puede acceder a la información de los precios con el IVA incluido. No obstante, debemos advertir que puede crear confusión o llevar a engaño al cliente, estimando procedente la corrección de la web para determinar fielmente un elemento esencial del contrato como es el precio.

Advertimos como crítica constructiva el funcionamiento en la forma de pago y expedición y envío de facturas, por cuanto a la incorporación de gastos adicionales al cliente que solicite al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas en formato papel. La remisión de las facturas en formato papel, a aquellos clientes que lo hubieran solicitado expresamente, tendrá

un coste mensual de 1 € (1,21€ con IVA, 1,07€ con IGIC) en concepto de trámites de gestión y envío, salvo a los clientes que no dispongan de Servicio de Acceso a Internet, para los que dicha remisión en formato papel será igualmente gratuita.

El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de JAZZTEL, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a JAZZTEL la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio mediante tarjeta de crédito o débito. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD. Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. En caso de impago y consiguiente devolución de una factura, se aplicará un cargo por importe de 1,21 € con IVA (1,07 € con IGIC) por cada factura o recibo devuelto. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de JAZZTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Del análisis de la página web, se advierte que las condiciones están en letra pequeña que dificulta al consumidor o usuario su lectura. No obstante, reseñar que las mismas se disponen en soporte duradero que el cliente o usuario de los servicios de telefonía pueden descargar de la web.

La disposición de dichas condiciones generales puede inducir a error al cliente al incorporar varios productos u ofertas en un mismo texto, máxime si pensamos en que la contratación ha podido realizarse por vía telefónica y el cliente pueda acceder a la web para obtener más información sobre el producto que haya contratado.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Condiciones. Que los equipos se encuentren en perfecto estado.

Que el Cliente entregue la totalidad del material entregado por JAZZTEL en su embalaje original, incluyendo todos los accesorios y documentación entregados.

Que el número de serie de los equipos (IMEI o serial number, según se trate de un terminal móvil o de otro dispositivo electrónico) coincida con el número de serie que aparece en la caja.

Plazo. Las condiciones generales de la contratación limita el plazo legal de 14 a 7 días hábiles.

Procedimiento. Documento de Solicitud de Desistimiento que Jazztel le facilitó junto con las condiciones contractuales, debidamente cumplimentado.

Formulario. No lo facilitan antes de la contratación.

Coste devolución de los bienes.

Se informa al Cliente que el coste directo de devolución de los equipos, que el Cliente deberá abonar a JAZZTEL en caso de ejercitar el derecho de desistimiento, es de hasta 14,69 euros IVA incluido (12,99 euros IGIC incluido), en función de la ubicación del domicilio del cliente. JAZZTEL facturará al cliente por el importe del coste de devolución, así como, en su caso, por el importe de la penalización correspondiente en función de los equipos adquiridos.

Para modalidades de par vacante con portabilidad de línea desde otro operador, si el CLIENTE cursa baja antes de la activación del servicio, o dentro de los 7 días posteriores, deberá abonar los gastos en los que JAZZTEL haya incurrido hasta la resolución (gastos administrativos gestión/instalación), siendo este importe de 150 €. En caso de que el CLIENTE hubiera abonado previamente una cuota en concepto de alta, esta cantidad será descontada del importe anterior.

Garantía. En caso de compra de adaptadores PLC, el Cliente dispondrá de una garantía legal de dos años desde la entrega del producto, en los términos contenidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Dicha garantía ampara las faltas de conformidad de los productos en los términos que recoge el artículo 116 del citado cuerpo legal. Quedan excluidas de la garantía legal las averías derivadas de un mal uso o mal trato por parte del Cliente, las que tengan su origen en cualquier causa imputable al Cliente. Asimismo, quedan excluidas las averías debidas a causas catastróficas, atmosféricas, (fuego, inundaciones, etc), caídas, golpes, caso fortuito o fuerza mayor. Para ejercitar su derecho de garantía, el Cliente debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL. JAZZTEL no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. En caso de desistimiento, el Cliente deberá devolver el adaptador PLC de una forma sencilla y gratuita que le será indicada por JAZZTEL. La devolución deberá realizarse en el plazo de veinticinco (25) días desde la fecha efectiva de comunicación del desistimiento

Servicio postventa. JAZZTEL dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza la reparación de la línea y de las infraestructuras asociadas al Servicio en la red de JAZZTEL hasta el Punto de Terminación de Red (PTR) en el plazo de 48 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL. Asimismo JAZZTEL dispone de un procedimiento interno que realiza la monitorización de los enlaces de toda la red con el objetivo de garantizar la calidad y adecuar la capacidad requerida por el Cliente, evitando cortes y /o degradaciones del servicio contratado, permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el Cliente. JAZZTEL informará al Cliente de cualquier incidencia que se produzca en la provisión del Servicio. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta. Dichas tareas de mantenimiento serán comunicadas al Cliente con suficiente antelación

Normativa Sectorial. Energía.

Empresa 11 IBERDROLA, Empresa 12 GAS NATURAL, Empresa 13 ENDESA

Las tres empresas objeto de estudio operan en el mercado del sector de los hidrocarburos y del sector de la electricidad. Ofreciendo al Consumidor o Usuario los servicios de distribución del suministro.

Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos

Real Decreto 197/2010, de 26 de febrero, por el que se adaptan determinadas disposiciones relativas al sector de hidrocarburos a lo dispuesto en la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Que modifica el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

Artículo 22. Derechos y obligaciones de los consumidores.

1) Los consumidores tendrán los siguientes derechos:

   a) Realizar adquisiciones de gas en los términos establecidos en el capítulo II del Título IV de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos.

   b) Elección de suministrador para la compra del gas natural.

   c) El consumidor podrá elegir, entre las tarifas oficialmente aprobadas, la que estime más conveniente, teniendo en cuenta la presión máxima de diseño de las redes a la que esté conectado y el consumo anual.

   d) Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medida de los suministros.

   e) Disponer de un servicio de asistencia telefónica facilitado por su suministrador, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse ante posibles incidencias en sus instalaciones.

   f) Acceder a las instalaciones propiedad de terceros, de regasificación, almacenamiento, transporte y distribución, en los términos previstos en la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, y normativa que la desarrolle.

2) Los consumidores tendrán las siguientes obligaciones:

   a) Mantener y conservar sus instalaciones.

   b) Garantizar que sus instalaciones cumplen los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente.

   c) Permitir al personal autorizado por la empresa distribuidora, transportista en el caso previsto en el artículo 6.2.f), y suministradora la entrada en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura de contador.

   d) Efectuar el pago de los suministros de acuerdo a las condiciones contratadas.

3) Los consumidores directos en mercado que adquieran gas sin recurrir a un comercializador tendrán además las siguientes obligaciones:

a) Comunicar a la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio su condición de consumidor directo en mercado.

b) Cumplir con las obligaciones de mantenimiento de existencias mínimas de seguridad y contribuir, en su caso, a la diversificación de suministros conforme a la normativa vigente.

c) Realizar su suministro de gas coordinadamente con los transportistas y distribuidores y de acuerdo con la Normas de Gestión Técnica del Sistema.

d) Facilitar al Gestor Técnico del Sistema la información necesaria para facilitar la supervisión y control del sistema.

Especial mención al Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural. Por su interés para aquellos consumidores vulnerables.

Por su parte en el ramo de la energía eléctrica se estipulan los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios en el artículo 44 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

1) Los consumidores tendrán los siguientes derechos, y los que reglamentariamente se determinen, en relación al suministro:

a) Al acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica en el territorio español, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan por el Gobierno.

Los consumidores no podrán estar conectados directamente a un sujeto productor salvo a través de una línea directa y en los casos que reglamentariamente se establezcan para la aplicación de las modalidades de suministro con autoconsumo.

b) Realizar las adquisiciones de energía eléctrica en los términos previstos en la normativa de aplicación.

c) Elegir su suministrador, pudiendo contratar el suministro con:

1. Las correspondientes empresas de comercialización. En este caso, podrán contratar la energía y el acceso a través del comercializador. Con independencia del modo de representación elegido, el comercializador será responsable, en todo caso, del cumplimiento de las obligaciones previstas en el párrafo d) del artículo 46.1 de esta ley.

Cuando el consumidor haya contratado el peaje de acceso a través del comercializador conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el distribuidor no podrá en ningún caso exigir el pago del peaje de acceso directamente al consumidor.

Los consumidores a los que se refiere el artículo 43.2 tendrán derecho, además, a contratar el precio voluntario para el pequeño consumidor o la tarifa de último recurso,

según corresponda, con empresas comercializadoras de referencia al precio que por orden del Ministro de Industria, Energía y Turismo se determine.

2. Otros sujetos del mercado de producción. Estos consumidores directos en mercado contratarán la energía en el mercado de producción y el correspondiente contrato de acceso a las redes directamente con el distribuidor al que están conectadas sus instalaciones o con el distribuidor de la zona en caso de estar conectado a la red de transporte.

d) A formalizar un contrato de acceso con la empresa distribuidora o un contrato de suministro con la empresa suministradora de electricidad, según corresponda, en el que se especifique:

1. La identidad y la dirección de la empresa;

2. la duración del contrato, condiciones para su renovación y las causas de rescisión y resolución de los mismos, así como el procedimiento para realizar una u otras;

3. las cláusulas bajo las cuales se podrán revisar las condiciones establecidas en el contrato;

4. el procedimiento de resolución de conflictos de conformidad con lo establecido en los artículos 43.5 y 46.1.p);

5. la información actualizada sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos;

6. el nivel de calidad mínimo exigible en los términos que se establezcan y las repercusiones en la facturación que, en su caso, correspondan;

7. los plazos para la conexión inicial;

8. la información completa y transparente sobre las ofertas comerciales, incluyendo de manera expresa la duración de los descuentos promocionales y los términos o precios sobre los que éstos se aplican;

9. la información relativa a otros servicios prestados, incluidos, en su caso, los servicios de valor añadido y de mantenimiento que se propongan, mencionando de manera explícita el coste de dichos servicios adicionales y su obligatoriedad o no.

Las condiciones generales serán equitativas y transparentes, y deberán adecuarse a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos con los consumidores. Se explicarán en un lenguaje claro y comprensible y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los clientes. Se protegerá a los clientes contra los métodos de venta abusivos o equívocos.

Las condiciones se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, deberán comunicarse antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.

e) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas en el contrato en el momento en que ésta se produzca, y no más tarde de un período de facturación después de que haya entrado en vigor dicha revisión, de forma transparente y comprensible.

f) Poder escoger libremente el modo de pago, de forma que no se produzca ninguna discriminación indebida entre consumidores. Los sistemas de pago anticipado reflejarán adecuadamente las condiciones de suministro y el consumo probable.

g) Ser atendidos en condiciones no discriminatorias en las solicitudes de nuevos suministros eléctricos y en la ampliación de los existentes.

h) Recibir el servicio con los niveles de seguridad, regularidad y calidad que se determinen reglamentariamente.

i) Ser suministrados a unos precios fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios.

j) Recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro de energía eléctrica.

A estos efectos, recibirán las facturaciones con el desglose que se determine reglamentariamente.

k) Realizar el cambio de suministrador sin coste alguno y en los plazos legal y reglamentariamente establecidos.

l) Disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones de acuerdo a lo establecido en esta ley y en la demás normativa sobre atención al consumidor aplicable.

m) Tener a su disposición sus datos de consumo, y poder, mediante acuerdo explícito y gratuito, dar acceso a los datos de medidas a los sujetos que corresponda, y en concreto a las comercializadoras que se mantengan en el cumplimiento de los requisitos y obligaciones, de acuerdo a los términos y condiciones que reglamentariamente se determine, sin que puedan facturarse al consumidor costes por este servicio.

n) Estar informados del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes de acuerdo a lo que reglamen-

tariamente se establezca, sin coste adicional. A estos efectos, se tendrán en cuenta las características de los equipos de medida para garantizar una adecuada facturación y los costes de implementar esta medida.

ñ) Recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de electricidad, en el plazo de 42 días como máximo a partir de la fecha en que se produzca el cambio de suministrador.

o) Disponer de un servicio de asistencia telefónica gratuito facilitado por el distribuidor al que estén conectados sus instalaciones, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones. Dicho número deberá figurar claramente identificado en las facturas y en todo caso será facilitado por el comercializador o, en su caso, por el distribuidor al consumidor.

2) Reglamentariamente se establecerán los límites a la aplicación de los derechos establecidos en el apartado anterior, entre otros, en el caso de consumidores que estén en situación de impago.

3) Los consumidores tendrán las siguientes obligaciones, además de las que reglamentariamente se determinen, en relación al suministro:

a) Garantizar que las instalaciones y aparatos cumplen los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente, garantizando el acceso a los mismos en los términos que se determinen.

b) Contratar y efectuar el pago de los suministros, de acuerdo a las condiciones establecidas en la normativa.

c) Permitir al personal autorizado por la empresa distribuidora la entrada en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para realizar las actuaciones propias de distribuidor.

Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento y la competitividad y la eficiencia.

Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.

Por consiguiente, a tenor del objeto de este reglamento, cada comercializador debe presentar al consumidor la alternativa de contratar a precio único o a precio voluntario; así como en los casos que procedan se aplicarán las tarifas de último recurso o el bono social.

Se entenderá que un consumidor se acoge al precio voluntario para el pequeño consumidor cuando, cumpliendo los requisitos para poder acogerse a dicho precio, sea suministrado y haya formalizado el correspondiente contrato de suministro con un comercializador de referencia y no se haya acogido expresamente a otra modalidad de contratación.

La duración de los contratos de suministro a precio voluntario para el pequeño consumidor será anual y se prorrogará automáticamente

por plazos iguales. No obstante lo anterior, el consumidor tendrá la facultad de resolver el contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno.

Los precios voluntarios para el pequeño consumidor se calcularán incluyendo de forma aditiva los conceptos de **coste de producción de energía eléctrica, Los peajes de acceso y cargos que correspondan, Los costes de comercialización**

Cada comercializador de referencia estará obligado a realizar una oferta alternativa al precio voluntario para el pequeño consumidor a los consumidores con derecho a dicho precio voluntario en la que se establezca un precio fijo del suministro para un periodo de un año. Teniendo los comercializadores la obligación de mantener una única oferta de precio fijo, con carácter anual, la cual se considerará cumplida mediante la publicación de la misma en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. No obstante, como hemos podido comprobar no es fácil al usuario acceder a la publicación de estas ofertas a precio fijo, disponiendo en dicha web un comparador de ofertas de energías a precio fijo que facilita al consumidor la elección entre las diferentes ofertas atendiendo a los criterios de localización y potencia contratada.

Las tarifas de último recurso, son aplicables principalmente a los consumidores especialmente vulnerables. El precio de la tarifa de último recurso que deberán pagar al comercializador de referencia los consumidores vulnerables por la electricidad consumida será el que resulte de aplicar al suministro lo previsto en el título III para el cálculo del precio voluntario para el pequeño consumidor descontando un 25 por ciento en todos los términos que lo componen.

En todo caso, antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, el comercializador de referencia le facilitará de forma clara y comprensible la información a que se refiere el artículo 97 del texto refundido de la Ley General de los derechos de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 19. Contenido mínimo de los contratos.

1) Los contratos de suministro de energía eléctrica con los comercializadores de referencia dentro del ámbito de aplicación del presente real decreto deberán tener, como mínimo, claramente especificados los siguientes datos:

   a) Identidad y dirección de la empresa comercializadora de referencia.

   b) Modalidad de contratación aplicable al suministro, distinguiendo expresamente si se trata de precio voluntario al pequeño consumidor o precio fijo anual.

   c) El código unificado de punto de suministro, número de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias contratadas.

   En el caso de que el comercializador de referencia no contrate en nombre del consumidor el acceso a las redes con el distribuidor, el comercializador no es-

tará obligado a incluir en el contrato de suministro el número de póliza del contrato de acceso.

d) Referencia de la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la que figuran las ofertas comerciales anuales para colectivos de consumidores.

e) Duración del contrato y condiciones para su prórroga o renovación.

f) Causas de rescisión y resolución del contrato y, en su caso, penalizaciones, así como el procedimiento para realizar una u otras.

Se indicarán expresamente las causas de rescisión y resolución del contrato que sean sin coste para el consumidor, entre las que figurará, en el caso de que el consumidor esté acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor, la de su derecho a resolver el contrato por voluntad unilateral del consumidor.

g) La información sobre precios, incluidos los impuestos, peajes y cargos aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos. Esta información deberá ser clara de forma que permita la comparación con otras ofertas, y deberá estar permanentemente actualizada, de acuerdo a lo establecido a este respecto en cuanto a los derechos de los consumidores.

h) Información sobre el servicio de atención a quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones. En concreto, la dirección postal, servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, y el número de fax o dirección de correo electrónico al que el consumidor pueda dirigirse directamente.

i) El procedimiento de resolución de conflictos establecido de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y su normativa de desarrollo.

j) Información sobre los equipos de medida y control necesarios que los consumidores deban tener instalados para la contratación del suministro eléctrico, y para la correcta facturación y aplicación de los peajes de acceso, cargos y demás precios.

k) Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

l) Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en esta materia.

m) Información relativa al procedimiento de suspensión del suministro de energía eléctrica.

n) Mecanismo de corrección de errores en la facturación como consecuencia de errores administrativos y de medida, delimitando claramente el alcance y las responsabilidades del comercializador y del distribuidor.

o) Condiciones de traspaso y subrogación del contrato.

p) Cláusulas bajo las cuales se podrán modificar las condiciones establecidas en el contrato. El contenido de estas cláusulas será transparente y comprensible.

q) Derechos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, así como demás derechos de los consumidores en relación al suministro.

2) El consumidor tendrá, además de los derechos recogidos en el artículo 44.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, derecho a que el comercializador de referencia le informe y asesore en el momento de la contratación sobre el peaje de acceso y potencia o potencias a contratar más conveniente, y demás condiciones del contrato, así como la potencia adscrita a la instalación de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación en materia de acometidas eléctricas.

3) Los consumidores deberán ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones de suministro con una antelación mínima de un mes, e informados de su derecho a resolver sin penalización alguna el contrato cuando reciban el aviso.

4) El contrato a precio voluntario al pequeño consumidor o a precio fijo anual no incluirá ningún otro producto o servicio, sea energético o no, ofrecido directamente por el comercializador de referencia o por terceros.

Circular 3/2014, de 2 de julio, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad.

Donde el Consumidor podrá comprobar los costes, periodos y horarios de los peajes de transporte y distribución a aplicar a los consumidores de baja y alta tensión, según los principios de suficiencia, eficiencia, actividad, transparencia y objetividad y no discriminación.

Conclusiones y propuestas.

Existe una obligación de las empresas suministradoras de gas y electricidad de realizar una oferta a precio fijo anual como alternativa a la modalidad de pago por consumo a precio voluntario. Esta obligación se considerará cumplida mediante la publicación de la misma en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. De éste modo el consumidor podrá acceder a través de la opción "COMPARADOR DE OFERTAS DE ENERGIAS A PRECIO FIJO". Al que no es nada fácil acceder para el consumidor medio, a las diferentes ofertas de precio fijo disponibles en el mercado.

ADICAE advierte de la posición desventajosa en que puede devenir para el consumidor, sí finalmente decide contratar los suministros de gas y electricidad a precio fijo anual, estimando que el consumidor puede verse atraído por ésta oferta al poder ajustar su presupuesto familiar al gasto derivado del servicios de gas y electricidad, sin apreciar ninguna comparativa del resultado del recibo de la luz y del gas en ejercicios anteriores.

Este marco comparativo, permitiría comprobar al consumidor en la práctica, la idoneidad o conveniencia de optar por uno u otro medio de contratación, todo ello en base al importe final resultante en factura.

En esencia, y tras el seguimiento que se ha podido realizar hasta la fecha del presente proyecto, se advierte que la contratación a precio fijo anual, supone para el consumidor el compromiso en firme de aceptar la imposición de unos grilletes unidos a la factura del gas y la electricidad.

3.2.11 Empresa 11 IBERDROLA

Sobre la información precontractual.

El acceso al sitio web www.iberdrola.com atribuye a quien lo realiza la condición de usuario, y expresa la aceptación plena y sin reservas por parte del usuario de todas las condiciones de uso, sin perjuicio de las condiciones particulares que sea preciso aplicar en el caso de que el usuario desee contratar alguno de los bienes y servicios que se le ofrecen.

IBERDROLA, con el fin de mejorar las prestaciones del sitio web, se reserva el derecho a modificar, ampliar o suspender temporalmente la presentación, configuración, especificaciones técnicas, contenidos y servicios del sitio web, en cualquier momento de forma unilateral y sin previa notificación al usuario. Asimismo, se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las presentes condiciones de uso, así como cualesquiera otras condiciones particulares contenidas en el sitio web. Por consiguiente al consumidor y usuario no se le ofrecen garantías de poder acceder tanto a las promociones de ofertas, condiciones generales y particulares de la contratación en un sistema o formato duradero.

Los precios contratados serán actualizados según la variación correspondiente al IPC el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente. Se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato, tomando como base la legislación en vigor que se puede consultar en relación a las condiciones de la electricidad. Teniendo en cuenta la aplicación de las promociones descritas estará condicionada a que el cliente esté suscrito al servicio de Factura Electrónica.

En la contratación a cuota fija, se publicita en que consiste éste servicio. Servicio gratuito, no tiene ningún coste y se puede dar de baja en cualquier momento. Ayuda a planificar mejor el pago del consumo mes a mes, repartiendo a lo largo del año los picos del consumo estacional de tus facturas de electricidad y gas.

Se habilita al consumidor a elegir el día del mes en que se quiere que se gire el pago del recibo.

Adaptamos tus cuotas a tu consumo. No todos los años tienes el mismo consumo de electricidad o de gas, por eso, cada año revisamos tu consumo y adaptamos tu Cuota Fija.

Se facilita información del consumo real con carácter periódico en la factura. Informando al usuario que si las cuotas han sido superiores a lo que ha consumido, se ingresará la

diferencia en la cuenta corriente del cliente. Por el contrario, si las cuotas han sido inferiores al consumo real, se fraccionará la diferencia en 12 mensualidades.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

La duración del contrato es de 12 meses desde la fecha de inicio del suministro. La fecha de inicio, condicionada a la existencia de un contrato de acceso con la distribuidora y a la actuación sobre las instalaciones cuando esto fuera necesario, será la del primer día del periodo de lectura establecido y que se indicará en la primera factura. El contrato se podrá prorrogar por anualidades sucesivas de acuerdo con las Condiciones Generales.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

A fecha de la realización de éste estudio, la estipulación 3.2 de las Condiciones Generales de la Contratación de IBERDROLA Plan Hogares Plus, de suministro de energía eléctrica, no están adaptadas al Art. 5.8 del RD 216/2014 de 28 de Marzo, "**el consumidor tendrá la facultad de resolver el contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno**". No obstante las Condiciones Generales de la Contratación, estipulan que "En caso de terminación del Contrato de electricidad antes de iniciada la primera prórroga, por desistimiento unilateral de cualquiera de las partes, la parte que desista deberá abonar a la otra una penalización por importe equivalente al 5% del precio del Contrato por la energía estimada pendiente de suministro, sin perjuicio de la facultad del Cliente de reclamar los daños y perjuicios que acredite haber sufrido como consecuencia directa del desistimiento de IBERDROLA.

Si el desistimiento se produjera en el período de prórroga (después del primer año) no se aplicará penalización alguna, salvo que la parte que desista no notifique a la otra su voluntad con, al menos, de 15 días de antelación a la baja efectiva del suministro."

3.2.12 Empresa 12 GAS NATURAL

Sobre la información precontractual.

Gas Natural Fenosa en el sector de los hidrocarburos, opera principalmente en los negocios de aprovisionamiento y transporte de gas natural licuado (GNL).

Gas Natural Fenosa en el sector eléctrico desarrolla la producción y suministro de energía hidráulica, nuclear, carbón, fuel-oil y ciclos combinados de gas, así como eólica, cogeneración y fotovoltaica.

Por consiguiente, dispone para el consumidor la contratación de tarifas planas para la contratación de los suministros de gas y luz. Dependiendo de las necesidades de cada usuario ofrece una gama de productos de contratación. Cumpliendo con ello el deber de poner a disposición del usuario un sistema de tarificación fija.

Igualmente oferta una serie de productos para la ejecución de los servicios de suministro correspondientes al Servigas Básico, Servigas Xpress, Servigas Complet, Servigas Complet +, Servielectric Xpress, Servielec-

tric Complet y ServiHogar. Esta gama de productos consolida la contratación del suministro a precio voluntario.

El contrato de suministro de gas o electricidad entrará en vigor cuando se haya procedido a la correcta grabación y validación de los contratos por parte de GNS y se active el acceso a las redes de la empresa distribuidora de que se trate, que se realizará dentro del plazo previsto en la legislación vigente.

Suministro de gas natural y/o electricidad: La factura se remitirá al Cliente, con la periodicidad prevista en la legislación vigente, a la dirección indicada por éste, y se pasará al cobro dentro de los diez días naturales posteriores al día de emisión de la factura. El Cliente podrá elegir y modificar en cualquier momento la modalidad de pago de la misma. En caso de facturación incorrecta o retrasada, GNS re facturará al Cliente aplicando las compensaciones o reembolsos que corresponda.

El precio del contrato se abonará a través de la factura de suministro de energía (gas o electricidad), siempre y cuando dicho suministro sea prestado por GNS y en otro caso el pago deberá efectuarse mediante domiciliación bancaria.

Funcionamiento. Suministro de gas natural y/o electricidad: La factura se remitirá al Cliente, con la periodicidad prevista en la legislación vigente, a la dirección indicada por éste, y se pasará al cobro dentro de los diez días naturales posteriores al día de emisión de la factura. El Cliente podrá elegir y modificar en cualquier momento la modalidad de pago de la misma. En caso de facturación incorrecta o retrasada, GNS re facturará al Cliente aplicando las compensaciones o reembolsos que corresponda.

Sistema de reclamaciones. Servicio atención al cliente/Vías de solución de conflictos Para cualquier tipo de queja, reclamación e incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, así como cualquier solicitud de información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro o sobre comunicaciones recibidas puede dirigirse por escrito al departamento de Atención al Cliente de GNS sito en Plaça del Gas nº 1, 08003 Barcelona, llamar al servicio de atención telefónica, por fax, o por correo electrónico.

Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con su contrato de suministro o con las facturaciones derivadas del mismo, podrán ser resueltas administrativamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor o por el órgano competente en materia de consumo o de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se efectúe el suministro.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Las condiciones generales de la contratación están dispuestas en la web en formato duradero, no obstante se advierte de la localización o ubicación de las mismas presenta dificultades para el acceso del usuario.

Sobre la permanencia y vigencia del contrato, llama especialmente la atención que: "El presente Contrato permanecerá vigente, aún en el caso de que se haya solicitado la baja del mismo por el Cliente, hasta el momento en que se produzca el cese del suministro y retirada efectiva del contador, por lo que el Cliente será el responsable de abonar el suministro que se derive del presente Contrato hasta ese momento".

Duración y renovación del contrato. El presente contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente por períodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación a la fecha de su vencimiento. En caso de haber contratado una oferta con compromiso de permanencia, el Cliente se compromete a prorrogar su contrato como mínimo un año más.

Dichas clausulas no están adaptadas al Art. 5.8 del RD 216/2014 de 28 de Marzo, "**el consumidor tendrá la facultad de resolver el contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno**".

PAGOS ADICIONALES. Los precios del suministro de gas natural y/o electricidad contratado son los que se establecen en las condiciones económicas del Contrato. Cualquier variación que se produzca en las Tarifas de Acceso vigentes o en los demás conceptos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente contrato y que se devenguen como consecuencia del suministro, podrán ser trasladados automáticamente a los precios del suministro establecidos en la medida que les resulten de aplicación, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales. Asimismo, para el suministro de electricidad GNS repercutirá al CLIENTE las modificaciones de precio que se produzcan por las diferencias entre las pérdidas medidas en transporte y distribución y las pérdidas estándares asignada según marque la normativa vigente.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Plazo. En el plazo de catorce días naturales, a contar desde la celebración del presente Contrato, el Cliente podrá dejar sin efecto el mismo mediante la remisión del formulario de desistimiento que se adjunta por cualquiera de los medios indicados en dicho formulario.

No obstante, A tenor de la normativa del sector de la electricidad el consumidor tendrá la facultad de resolver el contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno.

Procedimiento. El Cliente, siempre y cuando esté al corriente de pago del suministro, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a utilizarlo en el mismo emplazamiento y para el mismo uso, subrogándose el nuevo usuario del suministro en todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato.

Formulario. La web pone a disposición del usuario el formulario, aunque el usuario realmente no puede acceder a él.

3.2.13 Empresa 13 ENDESA

Sobre la información precontractual.

ENDESA presenta a sus clientes ofertas para el consumo de electricidad, gas natural y contratos mixtos de electricidad y gas.
Ofrece al usuario las modalidades de contratación a precio fijo y a precio voluntario. No obstante la información que se habilita no parece ser la más adecuada para que el usuario pueda tener una referencia clara a la hora de contratar los suministros de electricidad.

Se exige obligatoriamente la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares a partir de los 7 días desde la remisión de la factura. La fecha en la que se debe realizar el pago será la de recepción, por la entidad bancaria en la que se ha realizado la domiciliación, de la comunicación con el importe a abonar. Por consiguiente, se incumple el derecho del consumidor a elegir libremente la modalidad de pago.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Duración del contrato. Cada uno de los Suministros y/o Servicios contratados con Endesa tendrá la duración de 1 año a contar desde el inicio del servicio y será prorrogado automáticamente por periodos anuales de no mediar comunicación fehaciente por las partes con 1 mes de antelación a la fecha de vencimiento (15 días en caso de energía eléctrica). No obstante, las condiciones particulares se informan al consumidor de la contratación sin compromiso de permanencia.

Dichas clausulas no están adaptadas al Art. 5.8 del RD 216/2014 de 28 de Marzo, "**el consumidor tendrá la facultad de resolver el contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno**".

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Condiciones. Sí usted ha aceptado que la prestación de servicios o el suministro de energía puedan dar comienzo durante el período de desistimiento, el consumidor abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya comunicado el ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del Contrato.

Plazo. 7 días naturales según las condiciones particulares de la contratación y 14 días naturales según las Condiciones Generales de la Contratación.

La adhesión a la Tarifa One requiere del alta en www.endesaonline.com mediante el formulario que se le facilita en el proceso y en las condiciones disponibles en la señalada web. A estos efectos, se entenderá que el cliente ha leído y acepta todas las Condiciones Generales y Particulares de los productos (luz, gas, mantenimientos o servicio de asistencia) que puedan seleccionarse expresamente respondiendo de la veracidad y exactitud de los datos facilitados. Una vez se dé de alta en la Tarifa One le serán remitidas vía e-mail las condiciones generales y particulares de la misma pudiendo desistir de la contratación en un plazo no superior a 7 días desde su recepción mediante el documento enviado.

No obstante, a tenor de la normativa sectorial en el sector de la electricidad, el consumidor tendrá la facultad de resolver el contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno.

Garantía. Los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, acceso en luz así como los de acometida o alta en gas, u otros derechos necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, que correspondan a la Distribuidora, serán a cargo del Cliente (luz: art. 43 y sgs. RD 1955/2000; gas: 24 y sgs. RD 1434/2002). En caso de que se exija por el Distribuidor al amparo del art. 79.7 RD 1955/2000, Endesa podrá exigir al Cliente en el momento de la contratación y a lo largo de la vigencia del Contrato la entrega de una fianza o Depósito de Garantía.

Procedimiento. Para ejercer este derecho, deberá usted notificarnos a la dirección que figura más abajo su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico).

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación. Su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Formulario. Se habilita el formulario de desistimiento en las condiciones generales del contrato.

Coste devolución de los bienes. En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. En caso de que haya recibido los bienes, deberá devolvernos o entregarnos directamente los bienes en la dirección informada anteriormente, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. A estos efectos, deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes de forma que, en caso de contratación a distancia, deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente el importe del valor del bien como máximo y que le ha sido informado

AGENCIAS DE VIAJES.

Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre, Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. (TRLGDCU).

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. (LCGC).

Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE)

La normativa sectorial adscripta al Ministerio de Turismo.

En relación a los viajes combinados que promocionan las Agencias de Viajes, el consumidor y usuario de estos servicios debe tener muy presentes los Art. 150 y siguientes del TRLGDCU. Se denomina viaje combinado a la combinación previa de la contratación dos o más prestaciones de servicios, como son el transporte, alojamiento o servicios turísticos no accesorios al contrato de transporte o del alojamiento que constituyan una parte significativa del viaje combinado, con el requisito previo de que la duración de la prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Por cuanto se refiere a la información precontractual y a la formalización del contrato, el viaje combinado debe presentar un programa y oferta de viajes que deberá ser puesto a disposición de los consumidores y usuarios por el detallista o el organizador con los siguientes extremos:

- Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.
- El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Forma y contenido del contrato.

El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus

cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- El destino o los destinos del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- El itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 157, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.

Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.

Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.

Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.

La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución

deficiente del contrato. El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.

Cesión de la reserva.

1) El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

2) La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

3) La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

Información adicional sobre el viaje contratado.

- Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información:

- Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.

- El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.

- Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia in situ durante el viaje.

- Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Debiendo facilitarse esta información, a más tardar en el momento de confirmación de las reservas.

Revisión de precios. Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo.

La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Modificaciones del contrato. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario.

En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el consumidor y usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo.

En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

La resolución del contrato podrá darse por causa imputable al organizador o cancelación del viaje y por decisión unilateral del consumidor o usuario. Regulando estos supuestos y sus responsabilidades en los art. 159 y 160 del TRLGDCU.

Garantía de la responsabilidad contractual. Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

Las acciones prescribirán por el transcurso de dos años.

Conclusiones y propuestas.

Dado que las Agencias de Viajes Combinados operan en el mercado como intermediarios, el consumidor no puede ejercitar la acción directa de desistimiento contra estas compañías.

Igualmente, el consumidor debe ser consciente de la existencia de normativas sectoriales por razón de la contratación de viajes, por lo que implica en la práctica la imposibilidad de obtener la devolución íntegra del pago del precio del título de transporte adquirido.

3.2.14 Empresa 14 RUMBO

Rumbo es una intermediaria que concluye contratos en nombre y por cuenta del Usuario por un lado y del Prestador del Servicio u organizador por otro, sin prometer prestaciones y sin proporcionarlas, no obligándose al resultado. En consecuencia, RUMBO es una empresa que opera a comisión con el usuario, siendo a su vez agente de terceros operadores de mercado.

Sobre la información precontractual.

Rumbo nos ofrece la prestación del servicio de contratación viajes, hoteles, apartamentos, viajes combinados, cruceros, alquiler de vehículos y otros servicios en general.

Razón por la que en la web no encontramos una descripción con las características principales de los servicios prestados. Lo que oferta RUMBO en su web, es la descripción y acceso a los servicios de gestión en la contratación que se realizará con terceros operadores del mercado. Para ello, el usuario debe disponer los datos que correspondan a la fecha, lugar y servicio que se pretenda contratar.

En la web de RUMBO, no encontramos una descripción con las características principales de los servicios ofertados a los consumidores y usuarios.

La web, no incluye el precio final con los gastos de gestión, hasta que no se ha seleccionado el trayecto.

RUMBO, pone a disposición del Usuario su Centro de Atención al Cliente para asistirle en relación a cualquier duda o sugerencia que tenga. No obstante, no se permite la cancelación por medios telemáticos, tan sólo cabe realizar la cancelación por vía telefónica por lo que el usuario no dispone de modo fehaciente la solicitud de cancelación.

Igualmente el cliente, debe conocer las empresas con las que ha contratado por intermediación de RUMBO, por lo que puede existir en la práctica confusiones a la hora de ejercitar el derecho de desistimiento o practicar reclamaciones, quejas o sugerencias de los servicios contratados. Quienes dependerán de las indicaciones de RUMBO a la hora de dar a conocer la identidad y dirección de la mercantil que presta los servicios.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Es por todo ello, que RUMBO presenta al usuario en su página web, las Condiciones Generales de la Contratación, según se pretenda contratar viajes combinados, reservas o compras de vuelos.

No obstante, en las condiciones generales del uso de la web RUMBO exonera su responsabilidad indicando lo siguiente: Salvo indicación en sentido contrario, cualquier oferta de billetes o reserva de plazas en todo tipo de transportes, reserva de habitaciones de hotel, servicios en empresas turísticas o cualquier otro producto o servicio ofrecido por RUMBO a través de su Sitio Web, lo efectúa como mediador en la venta. Es decir, Rumbo únicamente pone en contacto al Prestador del Servicio con los posibles clientes. Por lo tanto, **Rumbo es una intermediaria que se limita a concluir contratos en nombre y por cuenta del Usuario por un lado y del Prestador del Servicio u organizador por otro, sin prometer prestaciones y sin proporcionarlas, no obligándose al resultado**. Por tanto Rumbo no es responsable por el incumplimiento o cumplimiento exacto y diligente de las prestaciones que forman parte de dicho contrato entre el Prestador del Servicio u organizador y el Usuario.

Debido a que el Usuario es el que contrata con el Prestador del Servicio, cualquier reclamación o consulta relativa al servicio deberá dirigirse contra el Prestador del Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, Rumbo pone a

disposición del Usuario su Centro de Atención al Cliente para asistirle en relación a cualquier duda o sugerencia que tenga.

Adicionalmente, RUMBO acepta todas y cada una de las obligaciones o prohibiciones que en cada momento imponga la legislación en vigor en relación a la exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato de intermediación.

Con el fin de que el Usuario pueda tener acceso a la comparación de servicios solicitados, el Usuario acepta expresamente que Rumbo pueda efectuar en su nombre meros trámites con el Prestador del Servicio con el fin de posibilitar dicha comparación entre servicios.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Las condiciones del derecho de desistimiento dependen de los servicios contratados: hoteles, viajes y vuelos. De estas condiciones se informa en el apartado "Preguntas frecuentes", en las condiciones generales de contratación (en el caso de vuelos) y en las condiciones de cancelación (en el caso de hoteles) que debe aceptar el usuario antes de efectuar la compra.

Plazo. Depende del servicio contratado.

Procedimiento. Depende del servicio contratado. La cancelación de vuelos sólo se puede hacer por un teléfono de tarificación adicional, no admite el ejercicio del derecho de desistimiento por internet. No obstante, para el caso de contratación de hotel además de por teléfono se puede hacer a través de un enlace. Par el caso de viajes, no indica el procedimiento.

Formulario. En el caso de contratación de hotel la cancelación se puede hacer a través de enlace (seguramente rellenando unos campos) pero para el resto de casos no existe ningún formulario.

Coste de devolución de los bienes. Depende del servicio contratado.

Funcionamiento. Depende del servicio contratado.

En cancelación de vuelos. Los cambios no siempre son posibles y cualquier solicitud está sujeta a autorización por parte de la compañía.

Recuerda que no podemos atender ninguna solicitud de cambio o cancelación por e-mail, y que estas serán sólo aceptadas por teléfono con al menos 24 horas de antelación con respecto a la salida del vuelo. Para salidas en domingo y lunes, es necesario que contactes con nosotros antes del viernes.

El coste de los cambios y cancelaciones solicitados por el pasajero depende de la aerolínea, ruta, número de pasajeros, etc. Una vez que tu petición haya sido gestionada, te informaremos por e-mail, teléfono o SMS del importe exacto que será cargado o abonado...

Algunas tarifas y billetes aéreos son no reembolsables o podrían suponer cargos extra.

El coste del seguro no será reembolsado en ningún caso.

En algunos casos, si el vuelo de ida no se utiliza, la compañía aérea podría denegar el embarque a la vuelta.

En cancelación de reservas de Hoteles. Una vez haya realizado la compra, encontrará un recordatorio de la política de cancelación de su reserva en el correo de confirmación de su reserva. Si desea cancelar su reserva, recuerde que puede hacer la solicitud contactando con nuestro centro de atención al cliente en el 902 903 101 o a través del enlace de cancelación online.

En cancelación de viajes. Una vez tramitada y confirmada la reserva en caso de cancelación cobraremos, independientemente de los gastos de anulación incurridos con el mayorista, 120 euros por reserva en concepto de gastos de gestión.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado tanto si se trata del precio total como de anticipo siempre que no se encuentre dentro de los 30 días anteriores al inicio de servicio. En este caso, el cliente deberá abonar un importe en concepto de gastos de cancelación de los servicios contratados:

➜ 20% del importe total de la reserva: De 20 a 30 días antes de la salida.

➜ 30% del importe total de la reserva: De 10 a 19 días antes de la salida.

➜ 75% del importe total de la reserva: De 5 a 9 días antes de la salida.

➜ 100% del importe total de la reserva: Hasta 4 días antes de la salida.

En el caso de que los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, como es el caso de vuelos especiales, circuitos y cruceros, (en las que en caso de desistimiento, el consumidor abonará el 100%) los gastos de anulación por desistimiento serán los establecidos al efecto por la mayorista correspondiente

3.2.15 Empresa 15 EL CORTE INGLES

Sobre la información precontractual.

Viajes el Corte Inglés, presenta al usuario la posibilidad de consultar, comparar y reservar más de 200 compañías aéreas de línea regular y Low Cost, de las cuales nuestros acuerdos nos permiten vender tarifas exclusivas con los mejores precios del mercado.

También los acuerdos de que disponemos con más de 20.000 hoteles y apartamentos de todas las categorías, con las más variadas tipologías (urbana, rural, de playa, de montaña, esquí, balnearios, cruceros, circuitos etc.) ofreciendo una gran variedad de posibilidades de reserva y confirmación inmediata, beneficiándose el consumidor con descuentos y promociones y negociadas para nuestros clientes en exclusiva, y sin gastos de gestión en tus reservas de hoteles y vacaciones.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Las Condiciones Generales de la Contratación en la web, no se pueden descargar en un soporte duradero. Consistiendo en una información precontractual que distingue claramente entre las diferentes prestaciones de servicios que puede contratar el cliente.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

VIAJES EL CORTE INGLES. Es una entidad intermediaria que opera por cuenta del cliente, por consiguiente, no presenta al usuario la posibilidad de desistimiento en la contratación de los servicios contratados. Quedando supeditado el ejercicio de la acción de desistimiento en base a los servicios contratados y a su normativa sectorial.

Condiciones. Depende del servicio que se pretenda contratar.

Plazo. Depende del servicio. Para la contratación de billetes de ferrocarril es posible su anulación 90 minutos antes de su salida. Para la contratación de billetes aéreos no es posible la cancelación. En la contratación de Hoteles la cancelación queda supeditada a las condiciones del empresario que ofrece el servicio de hospedería.

Procedimiento. Depende del servicio que se desee. Para el caso de los billetes de tren se debe indicar el localizador de la compra o el número de billete. Es importante destacar que en el caso de la contratación del servicio de hotel no se indica si es posible o no la anulación. Falta información respecto a este punto.

Formulario. En caso de querer anular un billete se deberá rellenar unos campos en la misma web.

Coste de devolución de los bienes. En el caso de los trenes, su anulación dependerá de la tarifa, si es posible se indicará el coste una vez seleccionado el trayecto antes de efectuar la compra.

3.2.16 Empresa 16 HALCON VIAJES

Sobre la información precontractual.

Características principales de los bienes y servicios. Además de estos servicios, el usuario podrá formalizar reservas y contratar online vuelos, alojamientos y viajes combinados, así como otros servicios, suministrándose por parte de VIAJES HALCÓN, S.A.U. la información relativa a dichos servicios, si bien la organización técnica de los mismos y formalización de reservas serán realizados por las agencias mayoristas, compañías aéreas, y, en general, los prestatarios de los servicios que en su caso correspondan, limitándose la responsabilidad de VIAJES HALCÓN a las obligaciones que legalmente le son atribuidas, en su calidad de agencia minorista de viajes.

Cumpliendo con la normativa sectorial, el precio del viaje combinado ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante debido a la constante subida del petróleo, en ocasiones, posteriormente a la contratación y confirmación del viaje, el mayorista / touroperador puede comunicar un aumento en el precio del paquete turístico, derivado del incremento del carburante. El mismo viene establecido por la línea aérea y ésta a su vez lo transmite al mayorista repercutiendo finalmente en el precio final del viaje combinado y tasa de impuestos aplicables en el momento de la consulta y confirmación de la reserva. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje.

Con motivo de eventos especiales, puentes, festividades locales, etc., el precio del viaje puede verse alterado sobre el precio final de la reserva.

Además el precio definitivo para el cliente será una vez éste tenga en su poder el localizador de la reserva y se haya hecho cobro en su tarjeta, siendo no vinculante el precio mostrado hasta entonces.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

HALCON VIAJES, opera principalmente como intermediario en la contratación de vuelos, hoteles y viajes combinados. Es por ello, que se estima necesario ofrecer al usuario una información más detallada sobre las características de los servicios contratados, así como de los derechos y obligaciones derivados del contrato.

La concentración de los servicios en las condiciones generales de la contratación, pueden inducir a error al consumidor medio a la hora de conocer las condiciones generales de la contratación que le afectan directamente por razón de la prestación del servicio contratado.

Dado que HALCON VIAJES es un mero intermediario en la contratación por cuenta del cliente, no se ofrece al usuario del servicio de contratación a distancia el libre ejercicio de la acción de desistimiento. En cualquier caso, el desistimiento debería ser adaptado a la nueva redacción del Real Decreto Legislativo 1/2007 del Texto Refundido de la Ley de General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

Consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional. En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo depositado, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

1) En el caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.

2) En el caso de viajes combinados, y salvo que el desistimiento se produzca por causas de fuerza mayor:

- Los gastos de gestión.
- Gastos de anulación.
- Una penalización, consistente en el 5% del total de viaje si el desistimiento se produce con más de diez días hábiles y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a la devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
- Condiciones especiales: en el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc.; los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Los billetes de avión después de emitidos, conllevan el 100% de gastos. Véase información ampliada en el aparatado **VUELOS**

Las anulaciones por parte del usuario conllevarán en todo caso 20 euros en concepto de gestión por la anulación.

Este importe no será cargado cuando la reserva se cancele por no confirmarse alguno de los servicios solicitados por el cliente.

SEGUROS: En ningún caso, si existiese contratación de un seguro, este será reembolsable.

HOTELES: Cualquier cambio o modificación postventa, llevará 10 euros de gastos de gestión por reserva tratándose de hoteles nacionales y 15 euros tratándose de hoteles internacionales

El importe de los gastos de cancelación los define el propio hotel. Esta información se muestra en la pantalla de pago, en el apartado "Observaciones del hotel".

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Condiciones. En las condiciones generales se trata la posibilidad de anulación o cancelación del viaje, por consiguiente, no se puede ejercitar la acción de desistimiento de conformidad al Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

Plazo. Es por ello que no consta plazo de desistimiento.

Procedimiento. Únicamente indican un correo electrónico para el caso de que se quiera hacer la anulación el mismo día de la compra, a efectos de que los gastos de cancelación sean mínimos.

No consta en la web el formulario de desistimiento.

Coste de devolución de los bienes. Depende del plazo con el que se efectúe el desistimiento

Garantía. Conforme al Art. 163 TRLGDCU.

Servicio postventa. Únicamente el servicio que se puede proporcionar a través del teléfono que se indica en la web

Otras obligaciones del consumidor derivadas del contrato. Por razón de los servicios contratados el consumidor estará obligado al cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sectorial.

3.2.17 Empresa 17 ATRAPALO

Sobre la información precontractual.

Características principales de los bienes y servicios. Atrápalo incluye una amplia gama de servicios: Vuelos, hoteles, viajes, viajes combinados, restaurantes, entradas, actividades, etc.

Por consiguiente, ATRAPALO no es una mera agencia de viajes, por lo que el usuario de conocer el tipo de servicio que pretende contratar para conocer las características principales del servicio contratado, así como sus derechos y obligaciones.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

ATRAPALO ofrece de un modo fácil y accesible las condiciones generales de la con-

tratación, estrechamente vinculadas a las condiciones generales de privacidad y uso de la web.

La web debería ofrecer a los usuarios un canal de reclamaciones, quejas o consultas vía telemática. Igualmente, se advierte la falta de información sobre las garantías del servicio contratado.

Además la web, obliga al usuario al registro de sus datos personales, previa información de las modalidades de pago. Por consiguiente, el usuario que finalmente decida no contratar deberá ejercitar los derechos de cancelación de los datos personales registrados.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

La web dispone de un apartado para favorecer el desistimiento del usuario en la contratación, disponiendo información sobre los gastos que la acción del ejercicio de desistimiento puede conllevar al usuario de estos servicios. Igualmente se ofrece al usuario la opción de cancelación de los servicios contratados, informando de los gastos de cancelación que proceden en cada caso.

No se indica al usuario un plazo para ejercitar el derecho de desistimiento. Y el procedimiento para el ejercicio del derecho de desistimiento es la vía telefónica. Igualmente, la web no presenta al usuario un formulario para solicitar la acción de desistimiento. Por lo que consideramos que la web dista mucho de ser adaptada a las exigencias del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

EMPRESAS EXTRANJERAS CON VOLUMEN DE VENTA EN ESPAÑA.

3.2.18 Empresa 18 AMAZON

Sobre la información precontractual.

Venta exclusiva por internet de todo tipo de bienes. GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD. Además de sus derechos legales y la garantía de 30 días de devolución voluntaria, los clientes en la Unión Europea (excepto Reino Unido) tendrán una garantía postventa, de dos años desde la fecha de entrega del producto, para la reparación o reemplazo de productos comprados en Amazon si fueran defectuosos o disconformes con lo anunciado.

AMAZON presenta en las web restricciones de entrega, por cuanto únicamente vende productos en cantidades correspondientes a las necesidades típicas de un hogar medio. Esto se aplica tanto al número de productos solicitados en un mismo pedido como al supuesto en el que el cliente opta por cursar varios pedidos del mismo producto y dichos pedidos individuales comprenden las cantidades típicas necesarias para cubrir las necesidades de un hogar medio.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Dadas las características de venta anteriormente anunciadas, es obvio que AMAZON presente en su web unas condiciones de uso y privacidad, en las cuales se somete al usuario del servicio a la aceptación de las condiciones generales y particulares de la contratación.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Condiciones. El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

Productos que no permitan su devolución debido a razones higiénicas o de protección de la salud si ha sido desprecintado por usted tras su entrega (por ejemplo productos cosméticos), o que estuvieran, tras su entrega, inseparablemente mezclados con otros productos;

Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez (por ejemplo alimentos o productos perecederos o sometidos a fecha de caducidad);

Grabaciones sonoras o de video precintadas o software sellado si los mismos fueran desprecintados por usted tras su entrega;

Bienes realizados según sus especificaciones o claramente personalizados;

Un servicio si Amazon si se hubiera prestado y usted hubiera aceptado su prestación cuando solicitó el servicio

Contenido digital (incluyendo apps, software digital e-books, MP3, etc.) que no hubiera sido entregado en un soporte material (es decir, no contenidos en soportes como CD o DVD) si usted hubiera consentido la ejecución en el momento de la entrega y sin que resulte posible su desistimiento desde dicho momento

Prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas con la excepción de contratos de suscripción; y; Bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento en que realizó el pedido y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones en el mercado que no podamos controlar.

Plazo. 4 días naturales desde el día en que usted o un tercero que haya indicado (distinto del transportistas) reciba los artículos comprados (o desde el último artículo, componente o pieza en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas), o desde el día de la conclusión del contrato en el caso de servicios o entrega de contenido digital no prestado en soporte material (es decir, no contenidos en soportes como CD o DVD).

Procedimiento. A estos efectos, usted debe informarnos (Amazon EU Sarl, 5 Rue Plaetis, L-2338 Luxemburgo) de su decisión de desistir de su pedido. Deberá enviar su solicitud de acuerdo con las instrucciones y formularios disponibles en nuestro Centro de devoluciones o utilizando el formulario habilitado a tales efectos. En caso de que utilice el Centro de devoluciones, Amazon le confirmará la recepción de la solicitud por correo electrónico. Será suficiente con que envíe su comunicación antes de que finalice el periodo de desistimiento de 14 días y devuelva el artículo a través de nuestro Centro de Devoluciones.

Amazon.es no asume la titularidad del producto devuelto hasta la recepción del mismo en la dirección de devolución. Amazon.es se reserva el derecho, a su discreción, a reembolsar el importe del producto sin exigir su devolución. En tal caso, la titularidad del producto cuyo precio hubiera sido reembolsado no pasará a Amazon.es.

Formulario. El usuario puede acceder fácilmente al formulario de desistimiento.

Coste de devolución de los bienes. Amazon le reembolsará el precio del producto y los gastos ordinarios de envío correspondientes a la opción de envío más barata que ofrezcamos, no más tarde de los 14 días siguientes al día en que recibamos la comunicación antes indicada. Amazon utilizará los mismos medios de pago que usted hubiera empleado para la transacción inicial, a menos que expresamente se acuerde otro medio. En cualquier caso, usted no soportará ninguna tasa que pudiera derivarse de dicho reembolso. Podremos retener el reembolso hasta que hayamos recibido los artículos devueltos por usted o hasta que nos aporte prueba de haber devuelto los artículos, en función de lo que se produzca primero.

Tenga en cuenta que deberá devolver los artículos siguiendo las instrucciones disponibles en el Centro de Devoluciones dentro de los 14 días siguientes al día en que se comunica el desistimiento. El consumidor deberá soportar los costes directos de la devolución de dichos artículos; y será responsable de la disminución del valor de los bienes devueltos debido a la manipulación de los artículos (excepto cuando esa manipulación fuera necesaria para averiguar la naturaleza, características y funcionamiento de los artículos).

Garantía de devolución voluntaria. Sin perjuicio de sus derechos legales, Amazon le proporciona la siguiente garantía de devolución voluntaria:

Todos los productos de las webs de Amazon pueden ser devueltos dentro de los 30 días naturales desde la recepción de los mismos, siempre que estén completos, no utilizados y sin daños. Para productos multimedia precintados en material plástico y/o con embalaje sellado (por ejemplo, CDs, casetes de audio, videos VHS, DVDs, Blu-Ray, PC, video juegos y software), esto significa que solo aceptaremos la devolución de los mismos si el envoltorio no ha sido retirado o si el precinto no ha sido dañado. Los productos deberán ser devueltos a través de nuestro Centro de Devoluciones online. Esta garantía de devolución voluntaria no aplica a productos digitales o software que no sean entregados en un soporte material (es decir, no contenidos en soportes como CD o DVD).

Si usted devuelve los productos de acuerdo con esta garantía de devolución voluntaria, le devolveremos el precio del producto abonado por usted, pero no los costes de envío de su compra inicial. Usted tendrá que correr con el riesgo de transporte y los costes de devolución. Los costes originales de envío y devolución solo serán reembolsados en las devoluciones de ropa o calzado comprado en nuestras webs. Esta garantía de devolución no afecta a sus derechos legales y, por tanto, no afecta a su derecho de desistimiento anteriormente descrito.

3.2.19 Empresa 19 EBAY

EBAY es una plataforma o canal de comunicación para la compraventa de productos entre particulares, por todo ello entendemos que en este modelo de negocio en el que contratan particulares no cabe la aplicación de la normativa de consumo. Por cuanto la venta se negocia entre dos particulares. Ebay pone en contacto a cada comprador con el correspondiente vendedor, por cuanto su intervención se limita a la mera intermediación.

Siendo las condiciones particulares y generales las que se acuerden por las partes (Vendedor y Comprador).

Ebay es una plataforma que habilita un canal de comunicación de compraventa a vendedores particulares y profesionales. Dicha plataforma publicita la oferta de los bienes y servicios según la descripción del vendedor. Por consiguiente, Ebay no se responsabiliza directamente del contenido de las publicaciones contenidas en la web. Es por ello que EBAY mantiene la política de privacidad y uso de las web, siendo mero comisionista de quién decide publicitar sus productos para la venta en la web.

Derecho de desistimiento.

Condiciones. Las que libremente acuerden vendedor y comprador.

Plazo. El comprador dispone de un plazo de 14 días desde la recepción del comprador del bien adquirido.

Procedimiento. La web no informa al comprador sobre el procedimiento a seguir a la hora de ejercitar el derecho de desistimiento. Por lo que se estima, que se debe a las condiciones particulares y generales de la contratación que acuerden comprador y vendedor.

Garantía. PAYPAL cubre el pago del precio para los supuestos en los que el artículo no se corresponda con la descripción del vendedor, no se haga efectiva la entrega del bien adquirido y cuando las transacciones no sean admitidas por PAYPAL.

3.2.20 Empresa 20 GROUPON

Sobre la información precontractual.

Características principales de los bienes y servicios. Venta de cupones descuento. GROUPON ofrece cupones sobre prestaciones o sobre mercancías de terceras empresas. Siendo éstas quienes emiten los cupones y son deudores de los bienes y prestaciones de servicios adquiridos por el consumidor o usuario. Por consiguiente, GROUPON es un mero intermediario o comisionista en la relación jurídica con los consumidores y usuarios.

Señalar que en las diferentes ofertas se indica "Desde" + el precio en cuestión y "desde" se indica en una letra mucho más pequeña que el precio, lo que puede llevar a engaño al consumidor, que posiblemente sólo se fijará en el precio sin percatarse que el importe que se indica es sólo el precio mínimo aplicable al bien o servicio contratado.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

Groupon garantiza que el EMPRESARIO hará efectivo el cupón, es decir, que realizará las prestaciones con arreglo a las condiciones certificadas en el cupón, siempre y cuando presente el cupón antes del comienzo de la realización de la prestación. No obstante, Groupon no asume garantía alguna por los productos o servicios del EMPRESARIO adquiridos por el cliente.

Las condiciones generales de la contratación distinguen precisamente entre los bienes o servicios ofertados en la web. El usuario que adquiera los cupones deberá determinar pre-

viamente a la contratación la identidad del intermediario, pudiendo ser éste Groupon Goods Global o Groupon Spain SLU. Dado que el cliente sólo podrá verificar la identidad en la oferta o en el e-mail de confirmación, se estima necesario mejorar la calidad de la información del intermediario presentada en la web al usuario para que éste último pueda conocer las condiciones generales de la contratación que le afectan según el bien o servicio contratado.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Condiciones. El consumidor, podrá desistir de la compra del cupón en el plazo de catorce días naturales sin necesidad de indicar las causas. Puede ejercer su derecho de desistimiento rellenando el Formulario de Desistimiento.

Plazo. 14 días desde la recepción del cupón.

Procedimiento. Enviar el formulario de desistimiento a Groupon Spain S.L.U. Paseo de la Castellana, 79, 8ª Planta. Madrid, 28046

3.2.21 Empresa 21 GROUPALIA

Sobre la información precontractual.

Características principales de los bienes y servicios. Groupalia es una plataforma web de compra colectiva on-line que ofrece descuentos especiales sobre servicios o productos.

En todas las Ofertas se indica el precio de los productos y/o servicios. Los precios presentados en el Sitio Web incluyen el IVA y los demás impuestos que pudieran corresponderles. En las condiciones particulares de la Oferta se indicará si el precio incluye o no los gastos de envío del producto.

Sobre las Condiciones Generales de la Contratación.

La web presenta de modo fácilmente localizable y perfectamente ubicado las Condiciones Generales de la Contratación. Distinguiendo estas de las Condiciones de uso del sitio web y de las Condiciones Específicas de Groupalia Travel.

Advirtiendo que las mismas no pueden ser almacenadas en un soporte duradero por el consumidor. Pudiendo ser susceptibles de modificación unilateral por la mercantil.

Sobre el Derecho de Desistimiento.

Condiciones. Depende del tipo de producto. Esta información la encontramos en las condiciones generales y en el apartado de "Atención al cliente"

Plazo. Depende del tipo de producto. Esta información la encontramos en las condiciones generales y en el apartado de "Atención al cliente"

Procedimiento. Depende del tipo de producto. Esta información la encontramos en las condiciones generales y en el apartado de "Atención al cliente"

Formulario. En las condiciones generales encontramos un formulario de desistimiento. Es potestativo.

Coste de devolución de los bienes. Depende del tipo de producto. Esta información la encontramos en las condiciones generales y en el apartado de "Atención al cliente"

Garantía. Existe una garantía comercial, la cual puede ofrecerse adicionalmente, es la que habitualmente concede el proveedor o el fabricante del producto. En este caso su duración vendrá especificada y ningún usuario podrá solicitar una garantía más amplia de la indicada.

La garantía no incluye las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, instalaciones y/o utilización no conforme por parte del usuario o cualquier manipulación no efectuada por un servicio técnico autorizado cuando proceda, ni materiales sometidos a desgaste por su uso normal. También quedan excluidos de la garantía aquellos productos que hayan sido modificados o reparados por el usuario o cualquier tercero no autorizado por el proveedor o fabricante.

3.2.22 Empresa 22 PRIVALIA

Sobre la información precontractual:

La fórmula más adecuada para contar con toda la información previa a la contratación es la de acceso a las condiciones generales de venta a través de la pestaña a la que se puede acceder en la parte inferior de la página aún sin encontrarnos registrados, ya que en ella se encuentra la información corporativa de la empresa y las referencias generales a formas de compra, modos de pago, condiciones de entrega, derechos de desistimiento y garantía, e incluso la posibilidad de someter cualquier conflicto al sistema extrajudicial de resolución de conflictos establecido en función del sello "Confianza on line".

La información detallada sobre los productos solo es accesible a través del procedimiento de compra al que solo se puede acceder previo registro. La información de producto es completa pero los gastos de envío y fecha de entrega solo quedan determinados al finalizar el procedimiento de compra, aunque antes de su confirmación, lo que sustrae al consumidor una información fundamental para su elección hasta el último momento.

La información sobre atención de reclamaciones resulta insuficiente.

Sobre las condiciones generales:

Las condiciones generales de compra son accesibles sin registro previo y notablemente extenso. Hay que tener en cuenta que se prevé la posibilidad de establecer condiciones particulares más prioritarias para determinados productos, solo accesibles en su proceso de compra, lo que puede alterar considerablemente el resultado del análisis llegado el caso. Los aspectos más significativos que podemos resaltar de las mismas son los siguientes:

- Se establece que, en el caso en que, por circunstancias de fuerza mayor o por alguna incidencia atribuible a Privalia, el Producto o el Servicio no esté disponible después de haberse realizado la compra, Privalia informará al Socio por email de la anulación total o, en su caso, parcial del pedido. En el supuesto de la anulación total, se reembolsará el importe total del pedido y en caso de anulación parcial, se reembolsará sólo el precio de los Productos o Servicios no disponibles. Esto supone atribuir a la empresa la posibilidad de resolver unilateralmente el contrato –incluso por causas imputables a las mismas y no a sus proveedores-, lo que debe considerarse como una cláusula abusiva conforme al art. 85 del TRLDCU.

- Llama especialmente la atención la peregrina y discrecional exclusión del derecho de devolución de accesorios de iPad o iPhone, absolutamente abusiva por excluir por razón de la marca a estos productos del derecho general reconocido al consumidor, de conformidad con el art. 86 del TRLDCU.

- En caso de desistimiento se establece un plazo de devolución del precio de hasta treinta días naturales para pagos efectuados con tarjetas de crédito, incumpliendo el de 14 días establecido en el TRLDCU lo que supone una afección a los derechos legalmente reconocidos a los consumidores, abusiva conforme al art. 86 del TRLDCU.

- Reseñar la mención que se hace, como entidad adherida a CONFIANZA ONLINE y en los términos de su Código Ético, a la posibilidad del consumidor de acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de CONFIANZA ONLINE (www.confianzaonline.es).

Sobre el derecho de desistimiento:

Al margen de las limitaciones abusivas expuestas en relación a lo previsto en el condicionado general, hemos de referir sobre el derecho de desistimiento la alusión que se hace a la utilización de un formulario de desistimiento supuestamente ubicado en la pestaña "Ayuda, ¿Cómo puedo devolver un producto?" pero al que no hemos podido acceder y desconocemos si pueden hacerlo los usuarios registrados con carácter previo a la compra conforme al art. 97.1.i) del TRLDCU.

3.2.23 Empresa 23 VIPVENTA PRIVATE OUTLET

Sobre la información precontractual:

La información general sobre el proceso de compra está accesible aunque de forma un tanto desordenada y asistemática, lo que puede dificultar el acceso a determinados aspectos relevantes para el consumidor. Los plazos de entrega y los precios de preparación y transporte no están predeterminados, sino que se informa de que se calcularán antes de la confirmación y pago del pedido. Los datos de la empresa y otros aspectos tales como el derecho de desistimiento, garantías etc. se encuentran en las condiciones generales del contrato, a las cuales hay que acceder a través de la pestaña FAQs o la pestaña "Nuestros Compromisos".

La información sobre los productos, una vez se accede al proceso de compra es esquemática pero detallada, y la información que se recibe sobre los gastos de envío es un tanto tardía pues no se tiene acceso a la misma hasta llegar al último paso del procedimiento de compra, ya que es en este momento cuando se incluyen los gastos de envío. Un aspecto negativo a señalar es que en el momento de efectuar la compra la opción de "Acepto las condiciones generales" viene ya pre marcada, y sin opción de acceder a ellas directamente puesto que no hay conectado un enlace.

A la información sobre el derecho de desistimiento se puede acceder a través de las condiciones generales, la pestaña de FAQs intitulada "derecho de desistimiento" o, ya en el proceso de compra, mediante el apartado

"Entrega a tiempo y en hora" presente en el procedimiento de compra. No se aporta modelo de documento de revocación, que, según se dice deberá solicitarse un bono de devolución al Servicio de Atención al Cliente a través del formulario de "Contacto".

Sobre las condiciones generales:

Ya hemos indicado que las condiciones generales son accesibles a través de la pestaña FAQs o la de "Nuestros compromisos" tras la razón social y las condiciones de uso de la web, y no desde los cuadros activados en el proceso de compra consintiendo con las mismas. Los elementos más significativos de las mismas son los siguientes:

- Se indica que cualquier reclamación acerca de la ausencia de conformidad del producto entregado deberá ser señalada por el cliente, en un plazo de tres días laborables a partir de la fecha de recepción del Producto por el cliente, lo cual –aunque parece referirse a defectos producidos en el porte con los riesgos que ello supone- genera confusión respecto a los plazos de responsabilidad por falta de conformidad que establece el TRLDCU que se extienden a dos años y que deben ser reclamados por el consumidor en dos meses desde su conocimiento. Una limitación temporal de este orden resultaría una vulneración de los derechos legales del consumidor, y una práctica abusiva conforme al art. 86 del TRLDCU.

- Se indica que todos los productos comercializados por la sociedad cuentan con una garantía convencional contra los vicios ocultos o vicios redhibitorios suministrados por los proveedores de la Sociedad, y que, para poder aplicar esta garantía, el cliente deberá enviar, corriendo con sus correspondientes gastos, el producto a la sociedad, sin olvidar incluir la factura. Esta mención vulnera los principios que rigen en nuestro ordenamiento en materia de garantía por falta de conformidad, cuya responsabilidad ante el consumidor recae sobre el vendedor y no sobre los proveedores del mismo. Así mismo, que el consumidor tenga que correr con los gastos de devolución del producto no conforme es inaceptable y abusivo.

- El plazo de reembolso previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento en el condicionado es de 15 días, excediendo del legalmente establecido de 14 días desde la constancia de la revocación.

Sobre el derecho de desistimiento:

Se establece un plazo "legal" de 30 días, a contar a partir de la recepción, para el desistimiento, que se debe formalizar mediante un « bono de devolución » a solicitar por email a nuestro Servicio de Atención al Cliente mediante el formulario de la página « Contáctenos ». El reembolso será efectivo en un plazo máximo de 15 días, salvo que los tiempos del banco sean otros. Si el motivo de la devolución no es un error por parte de la empresa, los gastos de devolución y los posibles riesgos relacionados con el transporte de su devolución, corren por cuenta del consumidor.

La no entrega del documento de devolución con la información previa, sino a posteriori de la venta, incumple el art. 97.1.i) del TRLDCU, y conlleva la ampliación del plazo de desistimiento en doce meses conforme al art. 105.1 del mismo texto legal.

3.2.24 Empresa 24 ZARA

Sobre la información precontractual:

Para poder acceder a la información preceptiva previa a la contratación es necesario superar la primera pantalla entrando en alguna de sus secciones. A partir de ahí en la parte inferior de la página se puede acceder a diversas pestañas informativas sobre forma de compra, medios de pago, formas y costes de envío y entrega, devoluciones y cambios y condiciones generales de compra, en las cuales se puede encontrar la razón social de la empresa, más allá de los formularios de contacto al efecto. Se incorpora el documento de desistimiento a las condiciones generales.

Particularmente, cuando se accede a un producto se obtiene información esquemática sobre el mismo: precio, composición, modo de limpieza, tallas, gastos de envío en función del destino y sistema empleado y derecho de devolución. El coste completo es conocido antes de la conclusión de la compra.

Sobre las condiciones generales:

Las condiciones generales son accesibles a través de la pestaña sobre condiciones de compra. Las cuestiones más relevantes que hemos podido detectar son las siguientes:

- Se indica que la información contenida en las condiciones y los detalles contenidos en la página web no constituyen una oferta de venta, sino una invitación para contratar, no existiendo ningún contrato entre consumidor y empresa en relación con ningún producto hasta que el pedido haya sido expresamente aceptado por Zara, incluso si ya se hubiese realizado algún cargo en cuenta, que será reintegrado en su totalidad (faltaría más). De este modo, la empresa niega cualquier valor vinculante a su oferta de forma contraria a lo establecido por el art. 61.2 del TRLDCU que establece que el contenido de la oferta, promoción o publicidad serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado. La cláusula indicada deja el contrato al libre criterio de la empresa, constituyendo una práctica abusiva conforme al art. 85 del TRLDCU.

- Si se producen dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, la empresa declina sus compromisos y se reserva el derecho de facilitar información acerca de productos sustitutivos de calidad y valor igual o superior que el cliente podrá encargar. Si no desea hacer un pedido de esos productos sustitutivos, le reembolsarán cualquier cantidad que pudiera haber abonado, sin ningún otro tipo de compensación por el incumplimiento del contrato. En este sentido, se deja al criterio de la empresa la obligación de cumplir con su parte del contrato, cuando debería preservarse el derecho del usuario a exigir el cumplimiento o a la entrega de producto análogo o superior en las mismas condiciones de precio. Con ello se incurre en una práctica abusiva conforme al art. 85 del TRLDCU.

- Se indica que se "intentará" enviar el pedido antes de la fecha de entrega que figura en la Confirmación de Envío en cuestión o bien, si no se especificase ninguna

fecha de entrega, en el plazo estimado indicado al seleccionar el método de envío y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de la Confirmación de Pedido. Si por algún motivo no pudieran cumplir con la fecha de entrega, informarán al consumidor de esta circunstancia y le darán la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. Como vemos, se deja en el aire el cumplimiento de los compromisos de la empresa, los plazos de entrega e incluso la propia entrega, no dando más opción al consumidor que renunciar al contrato. Esto es una cláusula abusiva conforme a los arts. 85 y 86 del TRLDCU.

- Se establece que el precio de los productos será el que se estipule en cada momento en la página web, salvo en caso de error manifiesto. Si la empresa detectase un error en el precio de alguno de los productos encargados, informará al consumidor lo antes posible y le dará la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o bien anularlo. Si no logran ponerse en contacto con el consumidor, el pedido se considerará cancelado y se le reembolsarán íntegramente las cantidades que hubiesen sido abonadas, no estando obligados a suministrarle ningún producto al precio inferior incorrecto (incluso aunque le hayan enviado la Confirmación de Envío) si el error en el precio es obvio e inequívoco y hubiera podido ser reconocido de forma razonable por el cliente como precio incorrecto. Como vemos, se exoneran de toda responsabilidad sobre la corrección de los precios, atribuyéndose la interpretación sobre lo que pudiera considerarse un precio inequívocamente incorrecto y dejando sin efecto el contrato, incumpliendo la oferta realizada y el contrato de compra suscrito, algo legalmente abusivo conforme al art. 85 del TRLDCU y que vulnera el principio del carácter vinculante de la publicidad de bienes y servicios.

Sobre el derecho de desistimiento:

Se informa sobre el derecho de desistimiento tanto a través de una pestaña habilitada expresamente para ello como en el propio proceso de compra del artículo y en las condiciones generales, incorporándose a las condiciones generales el documento de revocación, conforme a lo previsto en el art. 97.1.i) del TRLDCU. No obstante, se producen aparentes contradicciones entre la información genérica que proporciona las pestañas creadas ex profeso y la mención que contienen las condiciones generales, provocadas porque, por un lado, se asume el régimen legal en sus estrictos términos y por otro se amplía el plazo por razones comerciales (hasta un mes). Esto puede dar lugar a confusión si no se homogenizan los regímenes para ambas opciones.

3.2.25 Empresa 25 CORTEFIEL

Sobre la información precontractual:

La información ofrecida con carácter previo a la contratación es extensa y cumple con las prescripciones legales. Así podemos obtener los datos de la empresa a través de la pestaña de contacto. Además se puede acceder directamente a las condiciones generales de compra sin ningún tipo de registro, inclu-

yendo una amplia información sobre procedimiento de compra, medios de pago, plazos y costes de entrega, garantía y derechos de cambio y devolución (con acceso a documento de revocación). También se ofrece una amplia información general a través de la pestaña sobre preguntas frecuentes.

La información relativa a los productos ofertados es esquemática pero completa y los costes de envío se determinan a lo largo de la compra en función del importe total de la misma, por lo que no se concreta hasta el final de la operación pero siempre antes de confirmar el pedido.

Sobre las condiciones generales:

Resultan perfectamente accesibles al consumidor desde el acceso a la página, a través de la pestaña ubicada en la parte inferior de la misma. Como aspectos más relevantes podemos destacar los siguientes:

- Cortefiel informa de que su sitio web se dirige exclusivamente a un público mayor de 16 años, lo cual no deja de ser arriesgado por cuanto, en principio, los menores de edad tienen limitada su capacidad para contratar salvo que estén emancipados o cuenten con el consentimiento de sus padres, lo que podría conllevar la anulabilidad del contrato de compra llegado el caso.

- Se indica que no se admiten devoluciones ni cambios de ropa interior, baño, medias y bisutería, así como artículos de peletería, de fiesta, ni tampoco de otros artículos de colecciones especiales en los que así se indique en la subhome correspondiente, a excepción de artículos defectuosos o con taras. Hay que decir que si bien algunos de estos artículos pueden encajar dentro de las excepciones al derecho de desistimiento legalmente previstas, otras limitaciones son absolutamente discrecionales por la empresa (caso de "colecciones especiales"), no entrando en esas excepciones amparadas legalmente y suponiendo una limitación de los derechos del consumidor abusiva conforme al art.86 del TRLDCU.

- Cortefiel rembolsará al cliente el importe correspondiente en el plazo de 30 días naturales desde la recepción de la notificación según las condiciones descritas con anterioridad. Este plazo excede del legalmente establecido de 14 días desde la comunicación, por lo que debe considerarse como abusivo.

- Se indica que todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los artículos. Si se producen incidencias en cuanto a su suministro, o si no quedan artículos en stock, se informa inmediatamente al consumidor y se procede a reembolsarle cualquier cantidad que pudiera haber abonado. Legalmente se exige que la empresa garantice un stock adecuado a la dimensión de la campaña informativa que ofrezca al consumidor, y en cualquier caso, es su responsabilidad establecer los medios para que no sea posible concluir el pedido si el stock se agota (algo fácil de controlar informáticamente). Por ello, el estricto cumplimiento del contrato no puede quedar al albur de la empresa, por incurrir en práctica abusiva conforme al art.85 del TRLDCU, correspondiendo al consumidor decidir si prosigue con el contrato exigiendo alternativas o las responsabilidades legales correspondientes o no.

Sobre el derecho de desistimiento:

Se proporciona amplia información sobre el derecho de desistimiento, sus modalidades y costes en función del lugar de entrega y el de residencia. Se aporta un documento que, sin ser necesariamente el homologado en anexo al TRLDCU, cumple los requisitos informativos mínimos contemplados. Como única incidencia, hay que mencionar que el plazo para la devolución del importe de la compra excede el legalmente establecido de 14 días, al fijarse en 30.

3.2.26 Empresa 26 MASSIMO DUTTI

Sobre la información precontractual:

Debemos partir de que, teóricamente, toda la información general sobre las condiciones de uso y compra está accesibles en la página web. Existe un apartado de preguntas frecuentes bastante extenso en el que se puede acceder a toda la información sobre el proceso de compra sin necesidad de iniciar el mismo o registrarse en la web: modo de compra, gastos de entrega, medios de pago, política de devoluciones, etc. También se puede acceder aunque de forma bastante críptica a las condiciones generales de compra, a través del apartado "Empresa", y dentro de éste:"Política" (para sabuesos…). Dichas condiciones generales son muy extensas, especialmente en los aspectos relacionados con el derecho de devolución e incorporan el acceso a un documento de revocación.

También es extensa la información sobre el producto en el proceso de compra, estando accesible las condiciones de garantía y devolución del mismo. Antes de concluirlo se procede a aceptar las condiciones generales, resultando nuevamente accesibles por esta vía.

Sobre las condiciones generales:

Como hemos mencionado, cabe acceder a las mismas, tanto a través de la compleja vía de acceso por la página como en el proceso de compra. Sus aspectos más significativos son los siguientes:

- Se mantiene que la información contenida en las presentes Condiciones y los detalles contenidos en esta página web no constituyen una oferta de venta, sino una invitación para contratar, no existiendo ningún contrato en relación con ningún producto hasta que el pedido haya sido expresamente aceptado por nosotros. Con ello se obvia el valor contractual de la oferta publicitaria de bienes o servicios implícito en su realización y el carácter vinculante que ello tiene para el empresario. Nos remitimos aquí al art. 61.2 del TRLDCU que establece que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

- Se establece que si se producen dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, la empresa se reserva el derecho de facilitar información acerca de productos sustitutivos

de calidad y valor igual o superior que el cliente podrá encargar. Si no desea hacer un pedido de esos productos sustitutivos, le reembolsarán cualquier cantidad que pudiera haber abonado. En este sentido, se deja al criterio de la empresa la obligación de cumplir con su parte del contrato, cuando debería preservarse el derecho del usuario a exigir el cumplimiento o a la entrega de producto análogo o superior en las mismas condiciones de precio. Con ello se incurre en una práctica abusiva conforme al art. 85 del TRLDCU.

- Se indica que se "intentará" enviar el pedido antes de la fecha de entrega que figura en la Confirmación de Envío en cuestión o bien, si no se especificase ninguna fecha de entrega, en el plazo estimado indicado al seleccionar el método de envío y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de la Confirmación de Pedido. Si por algún motivo no pudieran cumplir con la fecha de entrega, informarán al consumidor de esta circunstancia y le darán la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. Como vemos, se deja en el aire el cumplimiento de los compromisos de la empresa, los plazos de entrega e incluso la propia entrega, no dando más opción al consumidor que renunciar al contrato. Esto es una cláusula abusiva conforme a los arts. 85 y 86 del TRLDCU.

- Se establece que el precio de los productos será el que se estipule en cada momento en nuestra página web, salvo en caso de error manifiesto. Si la empresa detectase un error en el precio de alguno de los productos encargados, informarán al consumidor lo antes posible y le darán la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o bien anularlo. Si no logran ponerse en contacto con el consumidor, el pedido se considerará cancelado y se le reembolsarán íntegramente las cantidades que hubiesen sido abonadas, no estando obligados a suministrarle ningún producto al precio inferior incorrecto (incluso aunque le hayan enviado la Confirmación de Envío) si el error en el precio es obvio e inequívoco y hubiera podido ser reconocido de forma razonable por el cliente como precio incorrecto. Como vemos, se exoneran de toda responsabilidad sobre la corrección de los precios, atribuyéndose la interpretación sobre lo que pudiera considerarse un precio inequívocamente incorrecto y dejando sin efecto el contrato, incumpliendo la oferta realizada y el contrato de compra suscrito, algo legalmente abusivo conforme al art. 85 del TRLDCU y que vulnera el principio del carácter vinculante de la publicidad de bienes y servicios.

Sobre el derecho de desistimiento:

En las condiciones generales existe una amplia referencia al derecho de revocación, contemplado en todos sus requisitos legalmente establecido y permitiendo el acceso a un documento de desistimiento tipo, cumpliendo todos los requisitos del art. 97.1.i) del TRLDCU. Hay que señalar que la devolución del producto se hace sin costes en los casos de que se usen los canales ofrecidos por la empresa, y que se contempla una ampliación contractual del plazo de devolución hasta 30 días conforme a las condiciones determinadas por la empresa y sin perjuicio de las aplicables al período legalmente establecido.

3.2.27 Empresa 27 CARREFOUR

Sobre la información precontractual:

Se ofrece una amplia información precontractual a través de la pestaña de preguntas frecuentes, con indicaciones sobre la razón social de la empresa, media de pago, condiciones de entrega, devolución, garantías, etc. También se puede acceder al condicionado general de compra a través de una pestaña habilitada a tal efecto en el supermercado on-line.

En relación a la información previa sobre el derecho de desistimiento hay que mencionar una discrepancia entre el plazo ofrecido en el apartado de preguntas frecuentes de 15 días y el estipulado en las condiciones generales de 14. No se alude a ningún formulario para su ejercicio.

En cuanto a la información sobre los productos es extensa y detallada, aludiendo a sus características esenciales. La información sobre costes y modos de entrega también es accesible con carácter previo a la formalización del pedido, aunque algún concepto como los costes de manipulación o entrega pueda resultar confusos en algún paso.

Sobre las condiciones generales:

Las condiciones generales de la compra resultan accesibles a partir de la entrada en el supermercado on-line sin necesidad de registro previo. Podemos destacar los siguientes extremos:

- Se establece que la empresa se obliga a entregar los bienes comprados por el usuario, en el plazo acordado y, en todo caso, siempre antes de treinta días naturales a partir de la fecha de formulación del pedido. Esta cláusula puede ser abusiva conforme al art. 85.1 del TRLDCU por cuanto la empresa se arroga la posibilidad de incumplir el plazo de entrega acordado, demorándolo hasta un mes, plazo excesivo y ambiguamente configurado al no determinar en qué supuestos podría ello producirse.

- Como hemos mencionado, existe contradicción entre la condición relativa al ejercicio de devoluciones en un plazo máximo de 14 días y el ofrecido en la información sobre preguntas frecuentes (15 días), debiendo prevalecer el más favorable para el consumidor.

Sobre el derecho de desistimiento:

Al margen del error de concordancia mencionado en cuanto a los plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento, señalar que no se hace referencia alguna al formulario para el ejercicio del derecho conforme al art. 97.1.i) del TRLDCU, lo que debe tener como consecuencia la ampliación del plazo para su ejercicio en doce meses conforme al art. 105.1 del mismo texto legal.

3.2.28 Empresa 28 MERCADONA

Sobre la información precontractual:

La información precontractual sobre las condiciones de la compra es perfectamente accesible al presentarse las con-

diciones generales íntegras junto a los botones de acceso a la compra on-line como usuario registrado o para el registro de nuevos usuarios. Solo se ha podido detectar cierta carencia de información en relación a las garantías de los productos, en la medida en que el texto se limita a remitir a las garantías legales sin desarrollar su contenido. Tampoco se extiende la información sobre las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento.

En el proceso de compra, la información sobre el producto es escueta limitándose a su denominación comercial, medida y precio. A lo largo de todo el proceso se incorporan los costes de entrega por lo que el consumidor está permanentemente informado.

Sobre las condiciones generales:

Como se ha indicado, las condiciones generales de la compra resultan perfectamente accesibles con carácter previo al propio registro del usuario y en lugar perfectamente visible y formato accesible e imprimible. En su contenido cabe reseñar los siguientes aspectos destacables por su potencial incidencia en los derechos de los usuarios.

- Se establece que en caso de no disponibilidad de algún producto, se atenderán las indicaciones del cliente (sustituir por similar o no servir), si bien no se sustituirá un producto similar cuando el importe sea mayor al del producto solicitado. Podemos deducir que tal prevención es correcta pero deja al albur de las capacidades de la empresa el proporcionar o no un producto ofertado al consumidor, condicionándolo a sus disponibilidades, lo que puede resultar abusivo conforme al art. 85 TRLDCU.

- Sobre posible garantía de los productos, ya hemos indicado lo escueto de la información, que no contraviene lo legalmente establecido -todo lo contrario, pues se remite a ello- pero que resulta escasamente orientador para el consumidor sobre sus derechos.

- En cuanto a la regulación del derecho de desistimiento en las condiciones generales, se indica que se puede ejercer sus derechos de desistimiento, llamando por teléfono, a través del formulario de Atención al Cliente genérico, o directamente en los establecimientos, en un plazo de 14 días naturales desde la entrega. Este no será aplicable a productos que hayan sido transformados cumpliendo sus indicaciones, ni para productos frescos o de caducidad menor o igual a la fecha en la que nos comunique el desistimiento, así como a productos desprecintados. En este último caso, hemos de recordar que el derecho de desistimiento debe permitir al consumidor asegurarse de la naturaleza y características del producto comprado a distancia, por lo que el desprecinto no puede ser causa por sí misma para limitar el ejercicio del derecho. Hablaríamos de una cláusula abusiva conforme al art. 86 del TRLDCU por limitar los derechos legales del consumidor.

Sobre el derecho de desistimiento:

Al margen de esa limitación abusiva que referimos, ya hemos mencionado que no existe información sobre las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento, ni referencia a la repercusión de posibles costes de devolución. Tampoco se aporta el formulario homologado conforme a los arts. 97.1.i) y anexo del TRLDCU, por lo que consideramos que no se cumplen adecuadamente los requisitos al respecto, siendo de aplicación en su caso la ampliación de los plazos de desistimiento en los términos del art. 105.1 del citado texto legal.

3.2.29 Empresa 29 ALCAMPO

Sobre la información precontractual:

La información general sobre las condiciones generales de venta y preguntas más frecuentes sobre condiciones, plazos y costes de envío, medios de pago, garantías, posibles devoluciones y atención al cliente, además de los datos de razón social de la empresa resultan accesibles a través de las diferentes pestañas una vez que se entra en la página de compra on-line.

También es accesible la información sobre los productos, que, en su caso, no resulta detallada, limitándose a nombre comercial y marca, medida y precio.

Es preciso el registro para avanzar en el proceso de compra, aunque la información básica es accesible con carácter general sin necesidad de ello.

Sobre las condiciones generales:

Las condiciones generales son accesibles desde la pestaña habilitada a tal efecto. Las incidencias dignas de significar son las siguientes:

- Se explicita la reserva sobre que la presentación de los productos ofertados en el sitio Web, junto con sus características y precio aparecerán en las distintas pantallas que integran el sitio Web no constituye por sí sola una oferta de venta propiamente dicha desde el punto de vista contractual. Así mismo, se especifica que las fotografías ilustrativas de los productos son meramente indicativas y no forman parte del contrato, no siendo "ALCAMPO", ni las sociedades del Grupo ALCAMPO, responsables de los errores que dichas ilustraciones pudieren contener. La empresa pretende así eximirse de sus responsabilidades implícitas en la realización de una oferta comercial y en la utilización de soportes de publicidad gráfica. En tal sentido hay que señalar que el vendedor debe responder de la conformidad del producto con la información previamente proporcionada, incluida la información gráfica, y no puede exonerarse de responsabilidad en este, dado el carácter vinculante de la publicidad y lo establecido por el art.123.1 del TRLDCU. Eximirse de dicha responsabilidad es abusivo conforme al art. 86b del TRLDCU por limitar los derechos del consumidor.

- En cuanto al derecho de devolución, se establece que la empresa procederá a la devolución de los importes pagados correspondientes a los productos devueltos en un plazo máximo de 30 días en la cuenta de la tarjeta del Usuario-Comprador, plazo que no se corresponde con el legalmente establecido de 14 días, por lo que está cláusula puede considerarse abusiva por limitar derechos legítimos del consumidor conforme al art. 86 del TRLDCU.

- Tanto "ALCAMPO", como la sociedad del Grupo ALCAMPO que hubiere realizado la venta se reservan el derecho de reclamar por daños y perjuicios si el producto ya no se encuentra en su embalaje original o si se encuentra fuera de su embalaje sellado. Hay que recordar aquí que el derecho de desistimiento debe permitir al consumidor cerciorarse de la naturaleza, características y prestaciones

del producto adquirido, lo que puede ser perfectamente incompatible con su conservación en un embalaje sellado, por lo que no cabe exigir daños y perjuicios más de los que puedan derivarse de un exceso sobre tales posibilidades que la Ley le otorga al consumidor o un mal uso del producto.

- Se prevé que queda excluido el derecho de desistimiento del contrato en aquellos casos en los que, por la propia naturaleza de los productos o servicios adquiridos sea imposible llevarla a cabo, introduciendo un concepto indeterminado como excepción no prevista a este derecho en la legislación vigente, lo que puede ser considerado como abusivo al dejar la interpretación del contrato al albur de la empresa y limitar derechos del consumidor, conforme a los arts. 85 y 86 del TRLDCU.

- Se establece que la garantía de los productos adquiridos en el sitio Web es la que facilita el propio fabricante de los mismos y su validez comienza desde la fecha de emisión de la correspondiente factura o ticket de compra. "ALCAMPO" y/o la sociedad del Grupo ALCAMPO que hubiere realizado la venta, no asumen ninguna otra garantía adicional que no haya sido reflejada en este documento, ya sea implícita o explícita. De forma específica, "ALCAMPO" y/o la sociedad del Grupo ALCAMPO que hubiere realizado la venta, rechazan cualquier tipo de garantía de comercialización implícita o adecuación para un determinado uso, así como cualquier responsabilidad por daños indirectos. Esto supone, directamente, una patada al régimen legal de garantía y de responsabilidades del vendedor sobre la conformidad del producto contemplado en los arts. 118 y ss. y 128 y ss. del TRLDCU que limita los derechos del consumidor, siendo abusivo conforme al art. 86 del mismo texto.

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos hecho mención a la regulación de este derecho en las condiciones generales. Añadir que no se aporta formulario de revocación a priori conforme al art. 97.1.i) y solo se hace alusión a un cuestionario on-line a cumplimentar llegado el caso, por lo que no podemos entender cumplido el correspondiente requisito formal de información y aportación previa al respecto, siendo de aplicación la ampliación de plazos de ejercicio contemplada en el art. 105.1 del TRLDCU. Tampoco se indica a quién corresponderán los costes de devolución y se establece un plazo de reintegro muy superior al legalmente establecido en virtud de la Ley 3/2014.

3.2.30 Empresa 30 EROSKI

Sobre la información precontractual:

La información previa a la realización de la compra es bastante amplia, y se puede obtener en su conjunto de las pestañas ubicadas en la parte baja de la pantalla, en donde están accesibles los datos de la empresa, las condiciones generales de la compra, los medios de pago, formas de entrega, política de devoluciones, garantías y servicios de atención al cliente.

Quizás haya que reprochar cierta escasez en la información relacionada con los productos expuestos a la venta, de los que solo se expone

el nombre y marca comercial, volumen y precio, así como el hecho de que los gastos de envío solo queden fijados al final del proceso de compra y en función de la franja horaria escogida para la entrega.

También resulta llamativo que el precio de los productos frescos pueda verse modificado en la factura final dependiendo del peso exacto y del precio del mismo día que se prepara el pedido, por lo que el precio total del pedido puede variar ligeramente del precio estimado inicial. Consideramos que, en todo caso, debe respetarse el precio en función del cuál el consumidor efectúa su pedido, para no incurrir en prácticas abusivas conforme a los arts. 85 y 86 del TRLDCU.

No se informa de la existencia de documento de devolución o desistimiento a los efectos legales oportunos.

Se indica la adhesión de la empresa al sistema "Confianza on Line", si bien no aparece ninguna posibilidad de acceso al código de autorregulación implícito en dicha denominación, los compromisos asumidos en virtud del mismo ni los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos a los que pudiera dar acceso.

Sobre las condiciones generales:

Las condiciones generales de la compra se encuentran accesibles en la pestaña ubicada al final de la web, llamando la atención su falta de adecuación a la fecha de este informe a la modificación operada por la Ley 3/2014 en materia de derecho de desistimiento. Como incidencias más llamativas, destacamos las siguientes:

- Se prevé que, si en el momento de preparar el pedido hay algún producto que no está disponible, se sustituye por otro similar de calidad igual o superior, de no ser que se indique lo contrario. En este caso, el producto sustitutivo será de igual o superior calidad que el producto agotado y será suministrado al precio del producto agotado o al del más barato de los dos en caso de que el precio del producto sustitutivo fuera inferior. En este caso, dado que se da al cliente la posibilidad de negarse a dicha sustitución, consideramos salvada la responsabilidad de la empresa.

- Se prevé que, en los supuestos en que resulte de aplicación el derecho de desistimiento conforme a la regulación legal del mismo, el cliente dispondrá de un plazo de 7 días hábiles contados desde la fecha de la entrega del pedido para el ejercicio de su derecho a desistir de la compra realizada, debiendo ponerse a tal efecto en contacto con la empresa por teléfono o correo electrónico y cumplir con las indicaciones que a tal efecto le sean facilitadas. No se menciona el documento de revocación o desistimiento y el plazo no se ajusta a de 14 días establecidos legalmente. Así mismo, se determina que la empresa procederá al reintegro del importe correspondiente lo antes posible, en un plazo máximo de 30 días desde el desistimiento y no de 14 conforme establece la nueva regulación. Bajo la vigente normativa, estas cláusulas cabe considerarlas abusivas conforme al art. 86 del TRLDCU por limitar los derechos legítimos de los consumidores.

- En cuanto al derecho de garantía, se determina que la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, redacción que otorga a la empresa la potestad de decidir al respecto, introduciendo una limitación al potencial derecho del consumidor no pre-

visto en la normativa vigente, que establece de forma clara los casos en que procede la resolución más allá de la magnitud del defecto o falta de conformidad. Por lo tanto, hablamos de una cláusula abusiva conforme al art. 86 TRLDCU.

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos visto como los términos del derecho de desistimiento contemplados en las condiciones generales no se encuentran adaptados a las últimas modificaciones legales, encontrándose obsoletos y proporcionando una información inadecuada al consumidor. Ello se ve agravado por la escasa información sobre las consecuencias del ejercicio del derecho de devolución que podemos encontrar en la pestaña específica dedicada al mismo. Además, se introduce una mención en el condicionado general que excluye el derecho de desistimiento y/o resolución en aquellos casos en los que, por la propia naturaleza de los bienes objeto de adquisición, sea imposible llevarla a cabo sin referirse a los concretos casos legales así considerados.

La ausencia de cualquier formulario de desistimiento, homologado o no, conforme a los arts. 97.1.i) y 105.1 del TRLDCU supondría la ampliación del plazo legal de desistimiento en doce meses.

3.2.31 Empresa 31 CAPRABO

Sobre la información precontractual:

Una vez que se accede a la sección "Tu Supermercado en Internet" es posible acceder a toda la información general sobre las condiciones generales de compra, así como específicamente sobre condiciones de entrega, medios de pago, vigencia de precios, etc. en las pestañas expresamente habilitadas para ello al pie de la web.

No obstante, y aunque se incluye información sobre el derecho de devolución o desistimiento, se omite cualquier referencia a formularios para el ejercicio del derecho de devolución conforme a lo previsto en el art. 97.1.i) del TRLDCU.

En cuanto a la información específica sobre el producto, se proporciona lo relativo a su naturaleza, peso y precio.

Es necesario el registro previo para la realización del proceso de compra on-line.

Sobre las condiciones generales:

Se incorporan las condiciones generales de compra a través de una pestaña ubicada al pie de la web. Dentro de su contenido, debemos llamar la atención sobre los siguientes aspectos:

- Existe una cláusula por la que CAPRABO le informa de que las imágenes de los Productos que el Cliente podrá visualizar en el Supermercado se muestran a los solos efectos identificativos y descriptivos, pudiendo diferir de aquellos finalmente entregados. Hay que señalar que el vendedor debe responder de la conformidad del producto con la información previamente proporcionada, incluida la información gráfica, y no puede exonerarse de responsabilidad en este, dado el carácter vinculante de la publicidad y lo establecido por el art.123.1 del TRLDCU. Eximirse de dicha responsabilidad

es abusivo conforme al art. 86b del TRLDCU por limitar los derechos del consumidor.

- Se incorpora una cláusula por la que CAPRABO garantiza la existencia de todos los Productos que se ofrecen en la tienda, si bien, puntualmente puede no garantizar la disponibilidad de los mismos para todos los Clientes y en los volúmenes requeridos por éstos en el momento de efectuar el pedido. Esto supone una reserva unilateral sobre el cumplimiento del contrato, susceptible de ser considerada como abusiva conforme al art. 85 del TRLDCU.

Sobre el derecho de desistimiento:

Conforme hemos indicado, si bien en las condiciones generales queda patente el reconocimiento del derecho de devolución o desistimiento en los términos legalmente previstos, no se informa del procedimiento para su ejercicio ni de ningún otro extremo más allá de que los gastos de devolución correrán por cuenta del cliente. La no aportación de documento de desistimiento implica la aplicación de la ampliación de los plazos para el ejercicio de derecho en doce meses conforme al art. 105.1 del TRLDCU.

3.2.32 Empresa 32 HIPERCOR

Sobre la información precontractual:

El acceso a la información precontractual en la web no es ni sencillo ni tampoco completo.

Si tenemos en cuenta los diferentes aspectos relevantes nos encontramos con lo siguiente:

La información sobre la razón social de la empresa debe obtenerse de la pestaña denominada "Texto legal", ubicada al final de la página. También puede accederse a la información corporativa sobre el grupo El Corte Inglés en la pestaña de Información Corporativa.

En cuanto al resto de la información sobre las condiciones genéricas de compra, es preciso extraerla de los diferentes apartados sobre servicios entre los que se pueden encontrar las referencias a formas de pago, financiación, atención al cliente, modo de entrega, garantías, etc. si bien diversos aspectos quedan absolutamente indeterminados, como los posibles costes de portes que solo pueden conocerse al final del procedimiento de compra.

Por ejemplo, se indica a efectos de garantía, la comercialmente conocida del grupo El Corte Inglés: si no quedas satisfecho, te devolvemos tu dinero pero no se hace ninguna referencia ha como se deduce el procedimiento de desistimiento llegado el caso ni se aporta formulario alguno. En cuanto a los sistemas de reclamación, sólo encontramos un teléfono de atención al cliente. Si pinchamos en "Atención al cliente" en el extremo inferior derecho se abre un recuadro en blanco y no responde la página.

Para comenzar el proceso de compra y ver si se indica el precio total de los bienes y servicios es preciso el registro como cliente. Una vez iniciada la compra y a través de una pestaña se accede a una información en el sentido de que Hipercor, S.A. no se hace responsable de las posibles divergencias y/o modificaciones entre la información facilitada del producto por el proveedor/fabricante en nuestra página web y la que figure

físicamente declarada en el propio producto.

Sobre las condiciones generales:

No hay posibilidad de acceder a las condiciones generales de la compra en ningún momento, por lo que sólo podemos deducirla de la información precontractual dispersa en la página o en la aportada durante el proceso de compra.

De ello, debemos entresacar los siguientes elementos especialmente significativos:

- En cuanto a la advertencia de que Hipercor, S.A. no se hace responsable de las posibles divergencias y/o modificaciones entre la información facilitada del producto por el proveedor/fabricante en la página web y la que figure físicamente declarada en el propio producto, hay que señalar que el vendedor debe responder de la conformidad del producto con la información previamente proporcionada y no puede exonerarse de responsabilidad en este, dado el carácter vinculante de la publicidad y lo establecido por el art.123.1 del TRLDCU. Eximirse de dicha responsabilidad es abusivo conforme al art. 86b del TRLDCU por limitar los derechos del consumidor.

- En cuanto al régimen de devolución, la citada garantía comercial asociada al eslogan **si no queda satisfecho le devolvemos su dinero** en su ambigüedad, genera unas amplísimas expectativas que van mucho más allá de la propia regulación legal del derecho de desistimiento, y al amparo de la cual resulta racionalmente complicado establecer límites. Por ello, cabe comentar que, más allá de las consecuencias legales que a continuación veremos, derivadas del incumplimiento de las obligaciones formales, se plantea un escenario realmente interpretable y, por ello conflictivo en la medida en que la empresa pretenda unilateralmente limitar los derechos que de esa expresión puedan deducirse para los consumidores.

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos mencionado que no existe ninguna otra referencia ni al derecho de desistimiento como tal derecho legalmente implícito en los sistemas de comercio a distancia, ni sobre las fórmulas y formalidades para su ejercicio, lo que nos aboca indudablemente al escenario previsto por el art. 105 del TRLDCU, que supone la ampliación en doce meses de los plazos para su ejercicio por el consumidor.

3.2.33 Empresa 33 FNAC

Sobre la información precontractual:

La web aporta una información extensa y precisa sobre el conjunto de los extremos interesados legalmente como contenidos exigibles a la información precontractual, que abarca desde los datos identificativos y razón social de la empresa, sus establecimiento, condiciones de venta, formas de pago, medios de envío y precios. Se puede acceder con carácter previo a las condiciones de venta, garantías, formas de devolución y formularios de desistimiento, además de los servicios complementario y

red de servicios de asistencia técnica por provincia. Consideramos por la tanto completa y cumplimentadas las obligaciones legales al respecto.

Sobre las condiciones generales:

Como comentamos, las condiciones de contratación se encuentran perfectamente accesibles en la web. En las mismas podemos destacar los siguientes aspectos reseñables por poder lesionar derechos de los consumidores.

- Se estable que de existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados que llevara a algún cliente a tomar una decisión de compra basada en dicho error, se le comunicará dicho error y el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte. Entendemos que el error en tal sentido es solo imputable a la empresa por lo que las responsabilidades por no llevarse a término la compra en las condiciones expresamente ofertadas al cliente deben recaer sobre la misma, ya que lo contrario incurriría en una práctica abusiva por vincular el contrato exclusivamente a la voluntad e interpretación del empresario.

- Se establece que Fnac.es no es responsable ni directa ni indirectamente de ninguna de las informaciones, contenidos, afirmaciones y expresiones que contengan los productos comercializados en el website y que dicha responsabilidad recae en todo momento en los editores, fabricantes o proveedores de dichos productos. Consideramos que la empresa no puede exonerarse de responsabilidad en este sentido y debe responder de la conformidad de los productos con la información ofrecida en su web, dado el carácter vinculante de la publicidad y lo establecido por el art.123.1 del TRLDCU. Eximirse de dicha responsabilidad es abusivo conforme al art. 86b del TRLDCU por limitar los derechos del consumidor.

- Se establece que los plazos de expedición indicados son orientativos. En el caso de que existiera alguna ruptura de stock o indisponibilidad puntual de un artículo Fnac.es se pondrá en contacto con el cliente para comunicártelo y darle un nuevo plazo de entrega o, si no fuera posible servirle dicho producto, proceder a su anulación. En cualquier caso, un retraso en la entrega respecto a los plazos indicados no reconoce derecho al cliente a exigir indemnización alguna. Esto constituye una estipulación abusiva conforme al art. 85.1 TRLDCU al otorgar un plazo indeterminado al empresario para cumplir su obligación e incluso reservarse la posibilidad de rescindir el contrato sin compensación al consumidor.

- Se prevé que, en caso de que se ejercite el derecho de desistimiento no se devolverán los gastos de entrega, lo cual es contrario a lo previsto por el art.107.1 TRLDCU.

Sobre el derecho de desistimiento:

Además de la información sobre el derecho de desistimiento contenida en las condiciones de compra, se puede acceder al documento de devolución conforme con los contenidos básicos contemplados por el anexo al TRLDCU, siendo la única limitación ilegí-

tima que se refiere a tal derecho la relativa a la no devolución de los gastos de entrega, si bien, no se cargan al consumidor gastos de transporte por devolución, aunque esto no pueda justificar lo anterior.

3.2.34 Empresa 34 MEDIA MARKT

Sobre la información precontractual:

La web de la empresa ofrece una información precontractual extensa sobre toda la gama de productos y servicios que ofrece, que incluyen, no solo la venta de los productos de su línea comercial sino también un abanico de servicios de transporte, instalación, financiación y aseguramiento de los mismos, siendo amplia la información sobre las condiciones, contenido, alcance y precios de los mismos.

En esta información previa se puede acceder también a las preguntas frecuentes, vías de contacto y servicios de atención al cliente y direcciones de las tiendas de la empresa.

A ello se suma la posibilidad de acceder a las condiciones de contratación, si bien resulta algo complicado, ya que la pestaña de acceso, denominada "términos y condiciones" se encuentra muy al final de la pantalla, junto con la información corporativa de la empresa en la que se puede acceder a la razón social de la misma.

Aún con esta salvedad, se puede decir que la información es completa y cumple con los requisitos básicos para que el consumidor entienda sus derechos y obligaciones en el posterior proceso de compra, salvo en lo referente a la documento para el ejercicio del derecho de desistimiento que veremos posteriormente.

Esto se complementa con una información también pormenorizada sobre el producto, sus características, precio, gastos de envío, condiciones de devolución, financiación, etc. accesible de forma previa a la formalización de la compra.

Sobre las condiciones generales:

El condicionado general de compras es accesible en la pestaña "términos y condiciones". Accediendo a la misma se puede imprimir un documento de condiciones generales, tanto de uso de la web como de condiciones generales de la compra, cuyos términos se ciñen en líneas generales a la normativa vigente, si bien debemos destacar las siguientes cuestiones:

- Se prevé que en el caso de que, una vez realizado el pedido, el Canal Online o el Punto de Venta no disponga de stock del producto comprado, se informará al cliente de dicha falta de disponibilidad y se procederá a la cancelación del pedido reintegrando las sumas abonadas correspondientes a dicho producto no disponibles o bien se le ofrecerá, sin que ello suponga un aumento de precio, un producto de similares características que tenga la misma o incluso superior calidad. En este caso, entendemos que, preceptivamente debe aplicarse la segunda opción, previo consentimiento del consumidor, ya que lo contrario sería sujetar el cumplimiento del contrato a la voluntad unilateral del empresario, práctica abusiva conforme al art. 85 TRLDCU.

- Tanto en los casos de entrega mediante recogida en el punto de venta (que se prevé que el consumidor pueda retirar el producto a partir de las 2 horas siguientes de la confirmación del mismo) como en caso de solicitud de entrega del pedido a domicilio (entrega entre uno y tres días laborables a partir de la confirmación de la compra), se plantea la posibilidad de que el pedido pueda retrasarse hasta el plazo máximo de 30 días, desde confirmación de la compra, salvo causa de fuerza mayor. Esto supone una notable ambigüedad en la determinación del plazo de entrega susceptible de lesionar los derechos del consumidor y una cláusula abusiva conforme al art. 85.1 del TRLDCU por reservar al empresario un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida.

- Tanto en relación con el derecho de garantía como con el de desistimiento, prácticamente se fusila la redacción legal sobre el ejercicio de los mismos. No obstante, sobre el derecho de desistimiento se hace alusión a un documento-formulario de devolución al que no se puede acceder con carácter previo.

Sobre el derecho de desistimiento:

Efectivamente, si vemos el condicionado general, se establece el derecho de desistimiento del consumidor conforme al procedimiento legal, si bien, en cuanto a la fórmula de su ejercicio establece lo siguiente:

El derecho de desistimiento se podrá ejercer a través de los siguientes canales:

- A través del Servicio Posventa del establecimiento de la Red de Distribución de Media Markt más cercano, siempre aportando el Comprobante de Compra.

- A través del Canal Online, rellenando el formulario web adjunto a la solicitud de devolución.

- Contactando con el Servicio de Atención al Cliente, donde se indicarán los pasos a seguir.

Si vamos a la pestaña de atención al cliente, se nos indica que se puede comunicar la devolución del producto:

Mediante una solicitud de recogida en tu domicilio la cual puedes hacer a través de nuestra página de Contacto/Ayuda indicando todos los datos de la devolución (nombre, apellido, número de pedido, motivo de la devolución, estado del producto) o bien contactando con nuestro servicio de atención al cliente a través del teléfono 902 102 573, en horario de lunes a viernes laborables de 9:00

a 22:00 y nosotros te enviaremos un formulario de devolución que debes remitir cumplimentado para así poder enviar un transporte a tu domicilio para la recogida.

Quiere decir que el formulario de devolución, al que no hemos podido acceder, no se aporta conforme al art. 97.1.i) del TRLDCU, lo que supone la ampliación del plazo para ello a doce meses conforme al art. 105.1 del mismo texto.

3.2.35 Empresa 35 WORTEN

Sobre la información precontractual:

En la web de la empresa, y al margen de la información correspondiente a cada producto, podemos encontrar la información sobre las condiciones generales de contratación en una pestaña intitulada "Términos de Uso", ubicada al final de la pantalla. También podemos acceder a información sobre los aspectos más relevantes del proceso de compra en la pestaña "Ayuda" insertada en el encabezamiento de la web. No obstante, existe alguna incorrección inexcusable caso de la referente al plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento (devolución), que en la pestaña de ayuda se refiere a 15 días y en los términos de uso a 14. Deberá prevalecer la referencia más favorable al consumidor.

Por lo demás, en dichas pestañas se puede acceder a toda la información sobre medios de pago, plazos y gastos de entrega, garantías, etc. No obstante, no existe una información directa sobre el domicilio social, ofreciendo a efecto de contactos teléfonos y un acceso electrónico, resultando que la forma de acceder al mismo es mediante el examen de los términos de uso o la descarga del documento de devolución en el cuál aparecen las señas de la sociedad.

También se ofrece la información sobre gastos de envío y formas de pago durante el proceso de compra, para el cual es necesario registro.

Sobre las condiciones generales:

Las condiciones generales son accesibles a través de la escondida pestaña sobre términos de uso, y en general presentan escasas incidencias. Entre ellas destacamos las siguientes menciones:

- En los casos de proceder a la devolución o desistimiento, los gastos de envío no serán reembolsados, lo cual es contrario al art. 107.1 TRLDCU, que expresamente establece que dichos gastos deben ser objeto de reintegro, por lo que la cláusula es abusiva por limitar los derechos del consumidor conforme al art. 86 del mismo texto.

- Además, se prevé que el reembolso de dinero se realice en un plazo de 30 días a partir del día que Worten recibe la mercancía y compruebe que no han se han incumplido cualquiera de las condiciones de devoluciones indicadas, lo cual también vulnera el plazo establecido en el mentado art. 107.1, que es de 14 días desde la comunicación del desistimiento.

- Por otro lado, siempre suscitan dudas los plazos para efectuar la reclamación por daños en la mercancía atribuibles a los portes, que serán de 24 horas desde la fe-

cha entrega si los daños no son apreciados exteriormente, en cuyo caso deberán consignarse en el mismo acto de la entrega, o indicarlos en el albarán de entrega. Hay que tener en cuenta que este régimen relativo a la entrega de mercancías y establecido en la norma sectorial de transportes puede causar problemas para el consumidor que posteriormente quiera ejercitar los derechos derivados del régimen de garantía legal del producto, simplemente porque se pueda atribuir interesadamente el defecto o falta de conformidad al porte, algo que en ocasiones puede ser evidente (caso de golpes externos) pero en otros casos muy difícil acreditar (defectos internos por agitación que pueden haberse producido en tienda, almacén o fábrica).

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos comentado la discrepancia en el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento entre la información existente en la página de ayuda y los términos de uso, debiendo prevalecer el más favorable para el consumidor llegado el caso. Se ofrece un documento de desistimiento simplificado que cumple los requisitos establecidos por el normalizado por anexo al TRLDCU.

3.2.36 Empresa 36 K-TUIN

Sobre la información precontractual:

Con carácter previo a la realización de cualquier compra, el consumidor tiene la posibilidad de acceder a las condiciones generales de compra a través de una pestaña ubicada en la parte inferior de la página. Posteriormente es posible volver a acceder en el proceso de registro necesario para efectuar compras en el sitio web.

También es accesible toda la información relativa a características de productos, precio completo, gastos y procedimientos de envío, garantías y derecho de devolución, todo ello con carácter previo a la formalización definitiva de la compra. Igualmente es accesible la información relativa a posibles fórmulas de financiación de las compras, si bien se hace constar que la contratación de la misma solo es posible a través de las tiendas físicas.

Como carencia inexcusable hemos detectado la ausencia de cualquier mención a la razón social de la empresa, tanto en las condiciones generales como en los avisos legales, que al abrirse nos vuelven a remitir a dichas condiciones generales, incumpliendo lo establecido por el art. 97.1 del TRLDCU.

Sobre las condiciones generales:

Tal y como hemos mencionado, las condiciones generales de la compra son accesibles con carácter previo a la formalización de la misma resultan accesibles, tanto de la pestaña que permanentemente podemos visualizar en pantalla como en el proceso de registro previo a cualquier compra.

Sobre el mismo debemos efectuar las siguientes consideraciones:

- Las condiciones prevén la posibilidad de que no sea posible suministrar los productos solicitados en pedidos confirmados, debido a que los productos ya no se fabriquen, no estén ese momento disponibles o sea imposible con-

seguir componentes relevantes. En ese caso solo se prevé que la empresa se ponga en contacto para comunicárselo al consumidor, aparentemente sin mayores efectos, dejando el cumplimiento del contrato al criterio de la empresa, lo que supone una práctica abusiva conforme al art. 85 del TRLDCU.

- También se prevé en el condicionado que los precios e imágenes mostrados en la Página web de K-Tuin pueden contener errores y o mostrar un precio inferior al real, incluso tras la confirmación del pedido, en cuyo caso solo se prevé contactar con el cliente con el fin de emitir una nueva Confirmación de Pedido con el precio que la empresa determine como correcto, ofreciendo al consumidor la posibilidad de cancelar su pedido teniendo derecho al reembolso de cualquier cantidad que ya hubiese. Esta reserva atenta contra lo previsto en el art. 61 del TRLDCU que establece claramente el carácter vinculante de la publicidad, además de dejar la interpretación de la validez del contrato en manos de la empresa, incurriendo nuevamente en la práctica abusiva del art. 85 del TRLDCU.

- Nuevamente, a posteriori, existe una mención del siguiente tenor: *La información contenida en nuestra publicidad, folletos y boletines publicitarios, o te haya sido facilitada por nuestro equipo comercial constituye una invitación para hacer un trato, no constituyendo una oferta firme de suministrar ningún Producto por parte de K-Tuin*. Aparte de lo jocoso que pueda resultar la sustitución de la fuerza obligacional y vinculante de la oferta comercial por la "invitación a hacer un trato", resulta evidente que con ello se estaría incurriendo en un supuesto de publicidad ilícita y engañosa contraria al art. 61 del TRLDCU y la regulación complementaria contenida en el art. 3.e) de la Ley General de Publicidad conforme a la Ley de Competencia Desleal.

- Se establece en el condicionado que los plazos ofrecidos para la entrega en el proceso de compra son sólo estimaciones no vinculados a plazos concretos de entrega, lo que constituye una práctica abusiva por indeterminación del término para satisfacer la prestación por parte del empresario, conforme al art. 85.1 TRLDCU.

- En cuanto a posibles devoluciones, se establece que para aceptar la devolución de un producto este tiene que venir dentro de su embalaje original, totalmente precintado y sin ningún tipo de daño. La exigencia de devolver el producto precintado es contraria al espíritu con que la Ley regula el derecho de desistimiento en la contratación a distancia, el cuál debe permitir que el consumidor pueda verificar la naturaleza, características y funcionamiento reales de un producto (art. 108.2 TRLDCU) que adquiere a través de una imagen y una descripción on-line del empresario, no siendo responsable por la depreciación que ello pueda racionalmente conllevar. Por lo tanto, lo consideramos una cláusula abusiva por limitar los derechos legales del consumidor, conforme al art. 86 TRLDCU.

- Una extraña cláusula establece que *en la medida que se permita por la ley, para los Productos que no sean de la marca Apple (incluyendo productos que no sean de Apple contenidos dentro de conjuntos de varios productos o promociones), cuando corresponda, todas las reclamaciones bajo garantía deberán hacerse de acuerdo con*

los términos y condiciones de la garantía de cualquier fabricante estándar que pueda estar incluida con los Productos comprados. Con respecto a cualquier garantía existente de un fabricante, cualquier reclamación sobre la garantía debe hacerse por teléfono o de otra forma directamente al fabricante o a nosotros. Si es usted un consumidor, esta garantía es adicional y no afecta a sus derechos legales, los cuales no quedarán afectados por esta. Como se puede observar toda esta farragosa redacción era innecesaria por concluir en que, en todo caso, el consumidor debe estar amparado por las garantías legales.

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos observado que el mismo viene contemplado en las condiciones generales, proveyéndose el plazo mínimo de 14 días desde la entrega del producto conforme a la legislación vigente, si bien se colisiona con la norma al exigir el precinto del producto. Amén de esta circunstancia inaceptable, no hemos podido encontrar ninguna referencia al documento de desistimiento, incumpliéndose la información que el consumidor debe recibir sobre este aspecto conforme al art. 97.1.i) TRLDCU, debiéndose entender ampliado el plazo para su ejercicio conforme al art. 105.2 a doce meses.

3.2.37 Empresa 37 GAME

Sobre la información precontractual:

La web presenta una información previa a la verificación de cualquier compra bastante completa y muy accesible, ya que la pestaña "como comprar" ubicada en el encabezamiento del inicio de la página aporta información obre todas las cuestiones que pueden resultar relevantes para el consumidor: disponibilidad de productos, medios de pago, formas, plazos y gastos de entrega, garantías, etc. Si bien no se incluye en ella nada sobre el derecho de desistimiento o devolución de productos.

Esta información sí es accesible al pie de la página donde existe una pestaña que nos da acceso a las condiciones generales de venta íntegras, la información legal sobre titularidad legal de la página y condiciones de uso y direcciones de contacto. En tal sentido, junto a la información que se proporciona –previa a la contratación- sobre el producto, podemos hablar de un contenido completo y razonablemente accesible, que cumple con las exigencias legales.

Sobre las condiciones generales:

Como hemos mencionado, las condiciones generales son accesibles a través de la pestaña ubicada en todo momento al pie de la página. No obstante, debemos hacer las siguientes objeciones:

- En el proceso de venta se incluye una aceptación expresa de dichas condiciones que debería tener la opción de redirigir al consumidor a las mismas, y no tener que buscar en la página su ubicación, especialmente para aquellos compradores menos avezados en la contratación electrónica. De hecho, el propio condicionado indica que Game se compromete a informar expresamente al Cliente de la existencia de las presentes condiciones con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación. Objetivamente, las condiciones están disponibles, pero no se facilita su llegada al

cliente en el proceso de contratación.

- Se establece como obligación del consumidor pagar el precio de los productos adquiridos, sin que la presentación de una reclamación le exima de esta obligación. En este sentido, cabe decir que tal obligación no puede ser incondicional, ya que lo contrario nos abocaría a una práctica o cláusula abusiva de las contempladas en el art. 85.5 del TRLDCU que menciona como tales las cláusulas que determinen la vinculación incondicionada del consumidor y usuario al contrato aun cuando el empresario no hubiera cumplido con sus obligaciones.

- Se prevé que si una vez recibido el pedido del cliente, el producto solicitado está fuera de stock, aunque en la web hubiera aparecido como disponible, GAME lo notificará al Cliente y, simplemente, realizará la devolución del pago realizado por el cliente. Esto supone dejar el cumplimiento del contrato –que ya obliga al consumidor- lo que supone la atribución a la empresa de la potestad de resolver unilateralmente el contrato sin contraprestación para el consumidor, lo que incurre en práctica abusiva conforme al art. 85 del TRLDCU.

Sobre el derecho de desistimiento:

El condicionado general contiene referencia expresa al derecho de desistimiento, estableciendo un plazo de quince días para su ejercicio, y contemplando el reintegro íntegro de los importes adeudados a salvo de los costes de retorno, ajustándose a las condiciones mínimas legalmente exigidas para ello.

El problema se plantea en cuanto a la formalidad, proveyéndose que dicho derecho se ejerza mediante un mero correo electrónico sin habilitar en modo alguno un documento de desistimiento o revocación conforme y con los contenidos legalmente establecidos por los que incumple con los requisitos de información establecidos por el art. 97.1.i del TRLDCU y debiendo aplicarse lo contemplado en el art. 105.1 del mismo texto, ampliando el período para su ejercicio a doce meses.

3.2.38 Empresa 38 DECATHLON

Sobre la información precontractual:

La información proporcionada por la web es bastante extensa, abarcando una amplia información corporativa, modos de compra, medios de pago, medios de entrega de las compras efectuadas y régimen de devolución de las mismas. Así mismo, la información sobre los artículos en venta y sobre servicios de valor añadido, tarjeta de fidelización, asistencia postventa y demás es pormenorizada y profesional. No obstante, pese a que existe una pestaña denominada "condiciones generales de la venta", la misma no da acceso a las condiciones generales sino a una breve pestaña sobre los precios que acompaña una inquietante y escueta advertencia: Fotos de los productos no contractuales.

Sobre las condiciones generales:

Como hemos mencionado, no existe en la web la posibilidad de acceder a las condiciones generales de contratación en su conjunto, ni con carácter previo ni posteriormente en el proceso de compra, en el que se

accede a las mismas menciones que en el inicio, por lo que solo podemos deducirlas del examen del resto de la información –prolija, eso si- que podemos obtener del portal. Las principales observaciones al respecto serían las siguientes:

- Como ya hemos mencionado, existe una muy escondida advertencia al respecto de que las fotos de los productos no tienen carácter contractual. Esta reserva atenta contra lo previsto en el art. 61 del TRLDCU que establece claramente el carácter vinculante de la publicidad, incluida la efectuada a través de medios gráficos, por lo que no cabe trasladar al consumidor la responsabilidad por una posible confusión a la que pueda haber sido inducido por la forma de presentar el producto por parte de la empresa. Nos encontraríamos ante una cláusula abusiva por vincular la interpretación del cumplimiento del contrato a la voluntad del empresario (art. 85 TRLDCU).

- No existe mención alguna sobre el régimen de garantía de los productos, ni se proporciona información sobre las condiciones del mismo en ningún momento del proceso de compra. Únicamente se remite al cliente a las tiendas para proporcionar asistencia técnica postventa.

- En cuanto a las condiciones de devolución (no se habla de desistimiento), se establece un plazo de treinta días, durante el cual se procederá a la recogida del producto por mensajería (sin indicarse posibles costes) y al reintegro del importe de la compra, que no incorporará los gastos de envío. Esta limitación es contraria a la vigente regulación del derecho de desistimiento que incluye el reintegro del importe del envío salvo que se haya solicitado por un medio de valor añadido, y supone una limitación de los derechos legalmente reconocidos al consumidor, por lo que sería constitutivo de práctica abusiva conforme al art. 86 del TRLDCU.

Sobre el derecho de desistimiento:

Para el ejercicio del derecho de desistimiento se dispone un documento de revocación que se intitula como albarán de retorno, con datos simplificados para la ejecución de la devolución.

3.2.39 Empresa 39 SPORT ZONE

Sobre la información precontractual:

La página web resulta bastante completa en lo que se refiere a la información previa al contrato, añadiendo a la información sobre las características de los productos seleccionados una amplia oferta de pestañas que permiten acceder a la información sobre condiciones generales de envío, pago, devolución, preguntas frecuentes, etc.

Así mismo, es posible acceder a las condiciones generales de contratación a través de una pestaña bastante escondida al final de la web que se denomina "términos de uso".

No obstante, una vez iniciado el procedimiento de compra y ante la opción de registrarse o no, surgen nuevos botones en la pantalla sobre las condiciones de envío, pago, etc. a las cuales no resulta posible acceder si previamente no se introducen los datos per-

sonales para la compra. Así mismo, y a pesar de que se dan unos plazos de entrega orientativos, el propio condicionado remite han los que se informe una vez tramitado el encargo.

Sobre las condiciones generales:

Como hemos indicado, las condiciones de compra se incorporan en la pestaña "términos de uso", y presentan las siguientes particularidades dignas de reseñar:

- Se contempla la posibilidad de que la web muestre precios incorrectos en algunos artículos. En caso de detección de los mismos durante el tratamiento de una compra (con posterioridad a su confirmación por el cliente), se establece que se procederá inmediatamente a contactar con el cliente, proponiendo la opción de reconfirmar su compra al precio correcto o proceder a su cancelación. También se contempla la posibilidad de que se produjese un error informático, manual, técnico, o de cualquier otro origen, que ocasione una alteración sustancial no prevista por Sport Zone del precio de venta al público, de modo tal que este se transforme exorbitante o manifiestamente irrisorio, en cuyo caso se manifiesta que el pedido de compra se considerará inválido y anulado. Hay que tener precaución con estas cláusulas, ya que reservan al empresario la posibilidad de interpretar las condiciones del contrato y modificarlas según su criterio dejando al cliente la única posibilidad de su rescisión, lo que puede considerarse como abusivo conforme al art. 85 TRLDCU, así como una práctica de publicidad engañosa llegado el caso.

- En cuanto al régimen de desistimiento, el condicionado ofrece un plazo de 30 días para rellenar la declaración de devolución y enviarlo a devoluciones@sportzone.es o entregarlo en tienda. Posteriormente, se prevé la revisión del estado de los productos del pedido y la consiguiente devolución del importe, siendo el plazo no superior a 14 días desde el envío del formulario de devolución a nuestro email indicado anteriormente o la entrega en las tiendas. Curiosamente, esto choca con lo que posteriormente se afirma de que la empresa tiene 30 días para efectuar el reintegro, lo cual es contrario a la normativa vigente. Se admite la devolución siempre que el artículo se encuentre en las mismas condiciones de venta, si su artículo se encuentra en un embalaje que no sea el original, el bien puede sufrir una depreciación, lo cual debe entenderse condicionado a que el consumidor haya hecho del artículo el uso adecuado para cerciorarse de su naturaleza, características y condiciones tal y como prevé la normativa vigente, en cuyo caso no sería posible depreciación alguna.

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos mencionado las condiciones en las que queda recogido el que se identifica como derecho de devolución, no apareciendo mención alguna sobre repercusión de costes o merma en el reintegro del importe, por lo que en principio se debe entender que se reintegrará el importe completo, incluidos gastos de envío, y que no se repercutirán al consumidor gastos de devolución, aunque no deja de ser una presunción.

En cuanto a la formalidad, no consta si en la compra se efectúa entrega de algún documento de desistimiento. En las condiciones generales se refiere una declaración de devolución, supuestamente disponible en la

web, pero cuando se pulsa el botón correspondiente aparece el mensaje: iPaper does not exist.

La falta de entrega de dicho documento al consumidor supondría la ampliación del plazo establecido para el ejercicio del desistimiento en doce meses.

3.2.40 Empresa 40 LEROY MERLIN

Sobre la información precontractual:

La información previa a la contratación puede adquirirse a través de las pestañas sobre preguntas frecuentes que se pueden encontrar tanto al inicio como al pie de la web. También se acompaña de abundante información corporativa y de contacto, así como de la información sobre las condiciones de uso de la web y las condiciones de contratación, que se encuentran crípticamente ocultadas bajo la denominación "aviso legal", donde también se contienen las condiciones de uso de la web. Tanto la información sobre los productos como las condiciones de compra es suficientemente extensa y accesible si se busca, si bien se echa de menos mayor información sobre los costes de instalación, para los cuales se remite a la consulta en tienda necesariamente.

Sobre las condiciones generales:

Como hemos indicado, resultan accesibles a través de la pestaña "aviso legal". Las principales cuestiones a resaltar son las siguientes:

- Se incluye la siguiente mención: *Las fotografías de producto no tienen carácter contractual. Los productos de la Tienda mostrados en el Portal tienen unas medidas, colores y características orientativos y muestran una aproximación respecto a la realidad, pero, por consiguiente, no resultan totalmente fiables. En consecuencia, si el Usuario desease verificar la apariencia exacta y condiciones técnicas del Producto deberá hacerlo así con carácter previo a la adquisición del producto a través del Portal, ya que para las devoluciones por motivos técnicos de este tipo, los gastos de envío y devolución serán a cargo exclusivo del Usuario*. Esta reserva atenta contra lo previsto en el art. 61 del TRLDCU que establece claramente el carácter vinculante de la publicidad, incluida la efectuada a través de medios gráficos, por lo que no cabe trasladar al consumidor la responsabilidad por una posible confusión a la que pueda haber sido inducido por la forma de presentar el producto por parte de la empresa. Nos encontraríamos ante una cláusula abusiva por vincular la interpretación del cumplimiento del contrato a la voluntad del empresario (art. 85 TRLDCU).

- La empresa se exime de la responsabilidad por cualquier defecto que considere causado por el transporte si el usuario no lo indica en el albarán del transportista y llama dentro de las veinticuatro horas desde su recepción al Servicio de Atención al Cliente, para hacer la reclamación. Teniendo en cuenta que en el propio condicionado se establece que no se desembalará el producto, esto puede vulnerar las responsabilidades que le atañen sobre la conformidad del mismo y las garantías que le atañen al respecto, sobre todo cuando no se entregue directamente

al destinatario. Podemos hablar de cláusula abusiva por limitar los derechos legales del consumidor (art. 86 TRLDCU).

- En cuanto a la devolución del producto sin causa (no se habla de desistimiento) se ofrece al usuario un extenso plazo de cien días naturales, a partir de la recepción. Las devoluciones de los pedidos deben tramitarse a través del Servicio de Atención al Cliente telefónica exclusivamente. En estos casos la empresa devuelve las cantidades recibidas, descontando los gastos de transporte estipulados en la web en un plazo no superior a treinta días desde la fecha de recogida del producto en, y en la misma forma en que se haya efectuado el pago, una vez verificado el estado de la mercancía. Como vemos, hay varias irregularidades en relación al régimen sobre el derecho de desistimiento legalmente establecido, ya que durante los primeros catorce días naturales (doce meses más si no se entrega el documento de revocación), el ejercicio de dicho derecho legal debe dar lugar a la devolución de los gastos de transporte íntegros, siempre que no se haya solicitado un medio de valor añadido al ordinario, y el plazo de devolución del importe no puede tampoco superar los catorce días. (arts. 102 y ss. del TRLDCU). Podemos hablar de cláusula abusiva por limitar los derechos legales del consumidor (art. 86 TRLDCU).

- Sobre la garantía en caso de productos defectuosos, se estipula que el consumidor deberá notificarlo en los 5 días posteriores a la recepción de la mercancía. Evidentemente, esta limitación temporal es nula por cuanto es de aplicación lo previsto en los arts. 123 y 124 del TRLDCU, es decir, el plazo de dos años legalmente contemplado. Podemos hablar de cláusula abusiva por limitar los derechos legales del consumidor (art. 86 TRLDCU).

Sobre el derecho de desistimiento:

No nos consta si se hace entrega de documento de desistimiento junto con la documentación de la compra, lo que supondría la ampliación del plazo para su ejercicio en doce meses. En el condicionado general se establece que el canal para ello debe ser el del teléfono del servicio de atención al cliente lo que supone privar al consumidor de las condiciones de fehaciencia necesarias para hacer valer el mismo.

Sobre las condiciones para el mismo ya se han hecho las pertinentes apreciaciones referidas a las condiciones generales de contratación existentes en la web, referidas a la obligación de reintegro de los costes de transporte y entrega ordinarios conforme a lo que establece la normativa vigente.

3.2.41 Empresa 41 MERKAMUEBLE

Sobre la información precontractual:

La información previa al contrato que proporciona la empresa es bastante completa, abarcando tanto las condiciones de venta, como las formas de pago, gastos de transporte y montaje, las preguntas frecuentes, las cuestiones relativas a financiación, los avisos legales y las formas de contactar, y se puede acceder a la misma a través de las pestañas existentes en la parte baja de la

página. No obstante, hay dos cuestiones importantes que no se especifican con carácter previo, como son el plazo de entrega, algo que puede determinar para bien o para mal la decisión del consumidor y que aquí no se puede conocer a priori, y las condiciones de una posible financiación, que en principio de anuncia sin intereses pero que luego queda condicionada a la aceptación de la financiera y los términos que ésta pueda fijar sin responsabilidad para la vendedora.

Sobre las condiciones generales:

Ya hemos indicado que se encuentran accesibles desde la página de inicio de la web. Vamos a ver algunos aspectos de las mismas.

- En referencia a la posibilidad de compra financiada, Merkamueble se inhibe de toda responsabilidad, al considerar la relación como establecida en exclusiva entre la financiera y el cliente, pese a lo cual hay que recordar que nos encontramos ante un préstamo claramente vinculado, gestionado a través de la empresa vendedora y cuya suerte va ligada a la del contrato principal, del mismo modo que la publicidad sobre las supuestas condiciones de financiación efectuada por la vendedora le vinculan.

- Por otra parte, el plazo de entrega queda a discreción de la empresa, y se informa una vez cursada la orden de compra, quedando indeterminado a priori para el consumidor, lo que supone una práctica o cláusula abusiva conforme al art. 85.1 del TRLDCU, por lo que procedería articular los mecanismos para que la fecha de entrega quedara comprometida con anterioridad a la prestación del consentimiento contractual.

- Así mismo, la empresa limita su responsabilidad sobre posibles defectos o daños visibles en el material hasta el momento de la firma del albarán de entrega sin realización de observaciones, limitando con ello los derechos del consumidor en caso de garantías sobre defectos o faltas de conformidad, incurriendo en una práctica abusiva conforme al art. 86.7 del TRLDCU.

- Se plantea la posibilidad de cambios ("ligeras variaciones") en tonalidades y colores de los productos, lo que introduce un elemento de incertidumbre que, para no ser considerado abusivo por vincular las condiciones de cumplimiento del contrato a la voluntad exclusiva del empresario, debería verse equilibrado por la posibilidad expresa que debiera reconocerse al consumidor de proceder a la resolución del contrato sin ningún tipo de gastos (ni siquiera de transporte) en caso de que manifieste su disconformidad con el resultado.

- Se reconoce el derecho de desistimiento en los términos legales, si bien existe una obvia discordancia entre el plazo expresado en días (siete) y el expresado en números (14), siendo éste último el que debe considerarse válido, y generando confusión el primero. Así mismo, establece un plazo para la devolución del precio (30 días) superior al legalmente admisible (14 días) y un requisito de entrega de la factura original no previsto en la ley y que puede dar lugar a reticencias del consumidor que necesita contar con prueba del desembolso efectuado y su concepto para reclamar su reintegro

- No se incorpora la información preceptiva completa sobre el tratamiento de datos personales, remitiendo a otro documento hacia el cual no se establece siquiera un enlace.

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos comentado como en las condiciones generales se reconoce el derecho de desistimiento en sus términos legales aunque con una contradicción entre el plazo expresado en letras y el que se expresa numéricamente, además de arrogarse un plazo de reintegro que duplica el máximo legalmente previsto...

La aportación del documento de revocación se efectúa mediante un enlace que nos remite a un pdf descargable que expresa las condiciones de dicho desistimiento.

No nos consta si dicho documento acompaña la orden de compra a nombre del consumidor, debiendo la empresa acreditarlo para que no se deriven los efectos contemplados para el incumplimiento de dicha obligación.

3.2.42 Empresa 42 JUGUETTOS

Sobre la información precontractual:

La información previa sobre las condiciones de compra a través de la web deben extraerse de una pestaña situada en la parte inferior de la misma bajo el epígrafe "preguntas frecuentes", escasamente visible y con serias dificultades para acceder a la misma si no se va buscando de manera intencionada. Una vez se haya accedido a dicha pestaña se puede obtener información sobre las condiciones de la compra y todas las incidencias previsibles sobre la misma: formas de pago, medios y plazos de envío, garantías, posibilidad de devolución del producto,

La escasa información sobre la empresa debe obtenerse también de la pestaña inferior que remite al "*aviso legal*" sobre la titularidad de la web, no existiendo información corporativa en la pestaña que se identifica como "*sobre nosotros*", que solo contiene información de carácter promocional.

Sobre las condiciones generales:

La incidencia más importante que podemos poner de manifiesto es que no existe posibilidad de acceder de modo alguno a un documento que contenga las condiciones generales de la contratación a través de la web, por lo que las mismas sólo pueden deducirse de las respuestas a esas "preguntas frecuentes" en las que se abordan las circunstancias e incidencias más frecuentes que se pueden producir en el proceso de compra. Entre otros datos nos arrojan los siguientes:

- Mantienen información sobre promociones que caducaron en octubre de 2013.

- En materia de garantías sobre el producto, esta información advierte que si en el momento de entrega el consumidor aprecia de forma visible y clara, sin necesidad de manipular los embalajes de envíos o los propios del producto, que un producto tiene defectos provocados por daños en el transporte o se aprecia un error en la mercancía recibida, deberá comunicarlo telefónicamente o por correo electrónico en el transcurso

de las 48 horas siguientes a la recepción del pedido para poder instar la devolución del producto o productos afectados y con ello la situación por uno nuevo o el reembolso del precio pagado por el mismo. Esto supone una clara vulneración de las normas de garantía de conformidad que establecen un plazo de dos años para exigir la satisfacción del consumidor en caso de defecto o falta de conformidad del mismo, por lo que el plazo de 48 horas contenido en esta información sería abusivo, al igual que la imperatividad de no manipular el embalaje.

- Por otra parte, para el caso de que el juguete no funcione correctamente, se establece un procedimiento de comunicación telefónica o electrónica, tras el que el producto debe prepararse en su caja original con todos sus accesorios y remitirse a la empresa por el medio que ésta designe. La empresa se reserva la potestad de reparar el producto o sustituirlo, potestad que conforme al TRLDCU corresponde al consumidor, por lo que también hablaríamos de una práctica abusiva por limitar derechos legalmente reconocidos al mismo. No se proporciona información sobre el plazo de garantía legal ni contractual.

- En cuanto a posibles devoluciones, se informa de que se pueden hacer efectivas antes de los siete días desde la recepción de los juguetes a través de mail o teléfono, debiendo pagar el consumidor los gastos de envío. Para ello, debe presentarse la factura del pedido junto con el artículo sin utilizar y en el embalaje original. No se devuelve el importe o ni se sustituye la mercancía en tanto no se verifique la recepción y el buen estado del embalaje del artículo o cambio por la empresa. Aquí se limita el derecho del consumidor a verificar la naturaleza del producto con carácter previo al ejercicio de una posible revocación, que puede implicar un uso a prueba razonable del mismo. Por lo tanto hablaríamos igualmente de otra práctica abusiva por limitar derechos del consumidor. En cuanto al plazo de siete días, se encuentra obviamente obsoleto, por Ley 3/2014 y debe entenderse como de 14 días.

Sobre el derecho de desistimiento:

No se acompaña información al respecto de si en el procedimiento de tramitación de la compra se aporta documento de revocación, lo que supondría, en caso de ausencia, que el plazo legal para su ejercicio se ampliara en doce meses. Como ya hemos citado en relación a las condiciones tácitas de contratación que observamos, el plazo que se informa para su ejercicio está obsoleto legalmente y se imponen condiciones abusivas, más allá de las obligaciones legalmente establecidas para el ejercicio de este derecho por el consumidor.

3.2.43 Empresa 43 IMAGINARIUM

Sobre la información precontractual:

El acceso a la información precontractual es bastante asequible, existiendo pestañas directas hacia las diferentes informaciones de interés, y especialmente hacia las relativas a los medios de pago, costes de envío y condiciones

generales de la contratación, por lo que podemos llegar a la conclusión de que el proceso de compra cuenta con las garantías legalmente exigibles.

Sobre las condiciones generales:

El condicionado general aplicable a las compras on-line en la web de Imaginarium presenta las siguientes particularidades dignas de mención:

- En cuanto a los plazos de entrega, algo fundamental para productos cuya finalidad en buena parte de los casos es la de servir de regalo por un evento determinado (fiestas navideñas, cumpleaños, etc.), nos encontramos con ciertas ambigüedades que debieran evitarse para las entregas fuera de la península. Así, se establecen horquillas de tiempo relativamente amplias, pudiendo generar unas expectativas diferentes y más favorables que las relativas al plazo máximo de entrega que es el que se debe entender asumido por la empresa. Resulta mucho más recomendable para evitar expectativas frustradas la fijación de un plazo vinculante en el que la empresa se comprometa a la entrega salvo causa no imputable a la misma. Así mismo, aunque con carácter general se informa de que el cómputo de los plazos debe hacerse en días hábiles, no se informa de que como debe interpretarse este criterio para las entregas peninsulares en menos de 48 horas.

- En cuanto al régimen de devoluciones, se ofrece un plazo de un mes –según ellos superior al legal de "siete días" (se ve que no se ha actualizado el plazo al determinado por la Ley 3/2014), si bien se exige que el consumidor corra con los gastos de devolución y que el producto con su embalaje en perfecto estado. De este modo se está trasladando una obligación al consumidor no contemplada legalmente y que puede limitar el ejercicio de su derecho en los términos legalmente previstos. Nos referimos a que el embalaje no siempre es posible devolverlo "en perfecto estado", especialmente en productos emblistados, muy frecuentes en juguetería y que requieren de romper el blíster para acceder al contenido. Hay que recordar que la regulación del derecho de desistimiento en el RDL 1/2007 establece que el consumidor y usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento, lo que le habilita a que adopte las medidas que razonablemente fueran necesarias para ello, incluida la manipulación del embalaje. Por lo tanto, condicionar el ejercicio del derecho de desistimiento a que dicho embalaje se encuentre en "perfecto estado" supone una cláusula abusiva por aplicación del art. 86.7, al suponer una limitación a los legítimos derechos del consumidor. En los mismos términos debemos referirnos en cuanto a la posibilidad que se habilita para efectuar la devolución en tiendas Imaginarium (con lo que el consumidor se ahorra los costes de transporte), condicionada a que se hará el canje por un vale por su valor u otro producto, excluyendo implícitamente la restitución del dinero y limitando los derechos que asisten al consumidor en el ejercicio de desistimiento, previendo que la reclamación del importe sólo pueda hacerse a través de un teléfono. Igual-

mente, limitando los derechos del consumidor, para los productos outlet sólo se habla de "cambio" a ejercitar a través de un teléfono.

Sobre el derecho de desistimiento:

Ya hemos anticipado las limitaciones que encontramos en el ejercicio del derecho de desistimiento conforme vienen establecidas en las condiciones generales del contrato, por lo que no nos reiteraremos en las mismas.

No obstante, no nos consta si junto con el contrato de compra se adjunta físicamente el documento de desistimiento, con las implicaciones que de ello se derivarían en cuanto a plazos y condiciones para su ejercicio. De hecho, se establecen como canales para su ejercicio el teléfono o el correo electrónico, los cuales presentan dificultades importantes para acreditar su fehaciencia llegado el caso. Incluso, para la devolución de importes o cambio de productos outlet solo se prevé la comunicación telefónica.

La ausencia del documento de revocación supondría la ampliación del plazo de desistimiento hasta doce meses, liberando al consumidor de otras obligaciones accesorias, sobre conservación del bien y demás.

4.CONCLUSIONES

4.1 En materia de información precontractual y condiciones de la contratación

Con carácter general, podemos decir que el nivel de información previa al contrato en los aspectos legalmente regulados, es alto, aunque heterogéneo en cuanto a las formas empleadas, su nivel de accesibilidad y de comprensibilidad, así como el momento procedimental utilizado para proporcionar dicha información.

Por tratar de sistematizar, debemos decir que, fundamentalmente, hemos encontrado tres formas de proporcionar la información prevista en la normativa de aplicación:

- La utilización para la exposición de la misma de formatos de FAQs o "Preguntas Frecuentes".
- La exposición de las condiciones generales de contratación o de compra.
- La incorporación de las diversas informaciones a lo largo del proceso de recopilación de información previo a la compra.

Lo habitual es que estas tres fórmulas se entremezclen, a veces de forma asistemática, desordenada e incluso contradictoria en cuestiones puntuales, pero bastante trascendentales como los plazos de desistimiento.

La utilización del sistema de preguntas frecuentes resulta muy asequible por su lenguaje coloquial y su, habitualmente, fácil acceso en las webs, aunque sus contenidos no

siempre son ni completos, ni ordenados, ni precisos en la información proporcionada, lo que lo hace un medio atractivo por su sencillez y su estilo comercial, pero difícilmente confiable en su rigor jurídico. Huelga decir que esa falta de rigor puede afectar a la empresa en la medida en que la información proporcionada por esos medios es también exigible por el consumidor en la medida en que las condiciones ofrecidas o deducibles de las mismas forman parte de la publicidad.

Por lo que respecta a la información incorporada al proceso de compra, se suele referir a las condiciones de los productos fundamentalmente, pero también abarca a los sistemas de pago y el precio completo, una vez deducidos las condiciones y costes de manipulación, preparación, portes y entrega. En algunos casos, pocos, incorpora la información completa sobre las condiciones generales de la compra o aspectos concretos de las mismas, como las condiciones de garantía o devolución. La cuestión más conflictiva, en este caso, es el momento en el que se incorporan datos tan sensibles como los que inciden en el precio final, los costes de entrega, que en determinados casos están condicionados a circunstancias como importe de las compras, tamaño de los bultos, lugar de entrega y plazo y franja horaria para verificarla. Sería conveniente que dicha información fuera accesible antes de iniciar el procedimiento de compra, para evitar frustraciones o sustos de último momento o compras ya condicionadas por el "habiendo llegado hasta aquí…".

Evidentemente, la fórmula más completa y jurídicamente fiable, es la de la previa exposición de las condiciones generales, pero ello requeriría de unos accesos claros y visibles que raramente se dan, ya que en numerosos casos estas condiciones se ocultan de forma casi jeroglífica. Y ello porque en las condiciones generales sí que hemos visto, en general, una exposición amplia, clara y sistematizada de los elementos básicos de la información precontractual –lógico en la medida en que forman parte esencial del posterior contrato-, con independencia de la legalidad o abusividad que puedan comportar algunos de sus contenidos.

Lo cierto es que la concurrencia poco estructurada de estas herramientas informativas, condicionadas también por cuestiones de diseño de las páginas web y de políticas de marketing de los comerciales de las empresas, nos lleva a un escenario muy dudoso, en el que, si bien es cierto que la información legal suele estar disponible con anterioridad a la formalización del contrato –salvo casos puntuales-, no lo está en las formas, con el orden y la antelación más deseable para el cumplimiento de sus fines, que no es otro que el consumidor se embarque en su compra con pleno conocimiento de lo que va a contratar y las condiciones en que va a hacerlo.

Esto, que no debería ser tan difícil, puede convertirse en un auténtico galimatías en muchos casos, por lo que tampoco sería descartable estimular medidas normativas para –al igual que se ha hecho con el derecho de desistimiento- sistematizar esta información, estructurarla y ubicarla en las plataformas de compra, de forma que se garantice su lectura y conocimiento previo del consumidor/usuario. Evidentemente, esto es posible, deseable y sencillo si de lo que realmente se trata es de defender los derechos del consumidor y no de incentivar las nuevas fórmulas de comercio on-line, más definidas en sus actuales formatos por una intención de facilitar las compras compulsivas que por garantizar la protección de sus legítimos intereses.

En cuanto al contenido de las condiciones generales de compra, sorprende la frecuencia con la que se encuentran cláusulas abusivas en materia de protección de los consumidores, especialmente de las contempladas en los arts. 85 y 86 del TRLDCU. Habitualmente se trata de cláusulas que, o bien dejan la concreción del contrato, su contenido y su cumplimiento a decisión del empresario, o bien limitan de forma injustificada los derechos legalmente reconocidos al consumidor.

Así, es habitual que la empresa intente de eximirse de cualquier responsabilidad sobre falta de correspondencia de la información o publicidad gráfica con la realidad del mismo, los errores en los precios, la disponibilidad de los productos o los plazos de entrega, dando la espalda tanto al carácter vinculante de dicha información o publicidad previa como a sus propias obligaciones contractuales, desde el momento que se rechaza la existencia de contrato –aunque se haya procedido incluso al pago por el consumidor- o incluso de oferta, hablándose de mera invitación a contratar, hasta que la propia empresa decide confirmar el pedido, confundiendo interesadamente el requisito meramente formal de confirmación contenido en el art. 28 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información con la propia perfección del contrato que se produce cuando el consumidor acepta la oferta de la empresa.

Igualmente, son habituales las cláusulas que limitan derechos del consumidor en cuanto a su derecho a exigir las condiciones íntegras del contrato conforme a la información y publicidad recibida, como en cuanto a cuestiones tales como los plazos, modos y restricciones para hacer efectivos sus derechos de devolución o garantía de los bienes o servicios adquiridos.

En tal sentido, la articulación de requerimientos a las empresas para atenerse a la legalidad vigente, sucedidas –si no se obtuviera una respuesta satisfactoria- de acciones administrativas y judiciales para la declaración de abusividad de dichas cláusulas y la cesación en su aplicación, son actuaciones deseables para garantizar la adecuada y completa aplicación del ordenamiento vigente, evitando prácticas de abuso y fraude de ley como las que exponemos.

4.2 En materia de publicidad

Ya hemos anticipado anteriormente la previsión contenida en las condiciones generales de contratación de numerosas web de venta analizadas, en cuanto a la no vinculación de las empresas por las imágenes gráficas utilizadas, las especificaciones ofrecidas sobre los productos –supuestamente por sus fabricantes- e incluso en cuanto a los mismos precios, en los casos en que la empresa entienda que ha existido un error notorio fácilmente perceptible por el consumidor.

Ya se ha hecho referencia de forma reiterada que el art. 61 del TRLDCU, interpretado con-

forme a lo establecido por la Ley General de Publicidad y por la Ley de Competencia Desleal, dejan muy claro el carácter vinculante de la oferta publicitaria, así como el carácter engañoso, ilícito y desleal de la publicidad que, de cualquier modo pueda inducir a error sobre las características, condiciones y naturaleza de los bienes o servicios que se le ofertan, pudiendo afectar a su comportamiento económico o causando perjuicios a sus competidores.

Resulta obvio que, tanto la apariencia externa, como el precio, como la propia disponibilidad en tiempo y forma del producto, constituyen características y elementos esenciales de su naturaleza, en base a los que el consumidor decide adquirirlos o contratarlos con una empresa y no con otra. La posibilidad de error sobre estos aspectos esenciales para el consumidor existe, pero la exclusiva responsabilidad sobre los mismos, sus consecuencias y las obligaciones que de ello se deriven solo puede predicarse de quienes se lucran del negocio, y en ningún modo puede condicionar las legítimas expectativas del consumidor.

En virtud de ello, el consumidor tiene que ser consciente de que las características expuestas son exigibles –sin reserva alguna- en aras de sus derechos y legítimos intereses, por lo que su incumplimiento constituye un incumplimiento contractual sin duda alguna, susceptible de propiciar, no solo la exigencia del cumplimiento íntegro del contrato en los términos del mismo integrados por las condiciones de la oferta precontractual, sino también los daños y perjuicios derivados del incumplimiento y resolución del mismo.

A tenor de ello, reiterando lo anterior, cualquier cláusula que limite estos derechos del consumidor en tal sentido ha de considerarse abusiva conforme a los argumentos expuestos en el epígrafe anterior y denunciable ante la empresa y ante las instancias administrativas y judiciales para el cese de su aplicación.

4.3 En materia de derecho de desistimiento

Si bien el derecho de desistimiento, devolución o revocación aparece reconocido de forma general, ha resultado bastante llamativo el hecho de que en varias páginas aún se perciba la falta de adecuación de los plazos conexos a la modificación del TRLDCU efectuada por la Ley 3/2014. Esto, que puede considerarse una interesada falta de diligencia en empresas especializadas en el sector que deberían prestar toda su atención a tales aspectos, cobra mayor importancia en la medida en que es en el plazo de devolución de los importes pagados por el consumidor donde resulta más habitual el incumplimiento, lo que nos lleva a cuestionar si realmente hay una simple mora en la adaptación a la modificación legal o si hay una clara vocación de perjudicar este derecho del consumidor.

También resulta significativo el hecho de que, ejercida la revocación por el consumidor, varias empresas no reconozcan el derecho a la devolución de los costes ordinarios de transporte y entrega cuando esto está expresa y legalmente previsto en la cuantía de los que correspondan a fórmulas de envío ordinario. En este caso, resulta obvio que –dado lo claro de la redacción del precepto- existe una clara intencionalidad de hacer más oneroso el ejercicio del derecho al consumidor, ante lo que habría que inquirir si es una cuestión puramente económica (por tratarse de costes no recuperables cuando los costes se han facturado por empresa externa), lo cual

dudamos –salvo expectativa de devoluciones masivas- por la dimensión de las empresas estudiadas, o si se trata de una estrategia disuasoria. En cualquier caso, está claro que el precio debe ser íntegramente devuelto, incluidos los costes de envío, con independencia de que el consumidor deba acarrear con los costes de portes de devolución.

Pero lo más significativo en materia de derecho de desistimiento es el sistemático incumplimiento de la obligación contenida en el art. 97.1.i) del TRLDCU de informar detalladamente sobre las condiciones y consecuencias de su ejercicio y –sobre todo- aportar el documento de desistimiento. Resulta tremendamente llamativo el incumplimiento generalizado de este requisito formal que tiene como consecuencia directa la ampliación del plazo de desistimiento en doce meses.

La lectura que se puede extraer de esta circunstancia es que, probablemente, las empresas que incumplen dicha formalidad han llegado a la matemática conclusión de que resulta mucho más rentable exponerse a dicha consecuencia legal –que en su momento probablemente tratarán de obstaculizar por todos los medios a su alcance, que son muchos- antes de poner en manos de todos sus clientes una herramienta para cancelar su compra cuando por cualquier razón no se hayan conformes con lo recibido.

Esta circunstancia pone de manifiesto el trecho que aún queda por recorrer –ante las resistencias empresariales- para dotar de auténtica virtualidad a los mecanismos legales para proteger al consumidor en este tipo de contratos en los que la fiabilidad de las condiciones de la transacción y la posibilidad del desistimiento deberían considerarse elementos clave para la seguridad jurídica del mismo.

4.4 Propuesta de actuaciones correctoras a desarrollar

Como corolario de las apreciaciones anteriores, incorporamos a continuación un cuadro sistemático de los problemas específicos detectados en cada una de las fases y posibles medidas correctoras.

Irregularidades detectadas en web de compras on line

1. En cuanto a la información precontractual y condiciones generales de contratación

   1.1. Falta de transparencia y homogeneidad en la información

   Debe aplicarse la interpretación más beneficiosa para el consumidor

   1.2. Contradicciones entre Faq´s y condiciones generales de contratación

   Entre ambas, debe prevalecer la estipulación más ventajosa para el consumidor

   1.3. Dificultades de ubicación de las condiciones generales de contratación

   Nulidad del consentimiento prestado sin aceptación de condiciones generales

   1.4. Incorporación tardía de información relevante para la compra, como:

   - Coste total, incluido portes

   Debe facilitarse la cancelación del proceso sin aceptación tácita

   - Condiciones generales de compra

Debe facilitarse la cancelación del proceso sin aceptación tácita

- Disponibilidad del producto

Debe facilitarse la cancelación del proceso sin aceptación tácita

- Plazo de entrega

Debe facilitarse la cancelación del proceso

1.5. Inclusión de condiciones abusivas en las condiciones generales en cuanto a:

- Vinculación de la validez del contrato a la voluntad del vendedor

Debe considerarse como no puesta, manteniéndose el pedido obligando a la empresa a cumplir o resarcir

- Limitación de derechos al consumidor en materia de plazos de desistimiento, posibilidades de reclamación, garantía o desistimiento

Deben tenerse por no puestas, aplicándose los plazos, términos y garantías legalmente previstos

2. En cuanto a la publicidad

2.1. Exoneración sobre falta de existencias

Procede la oferta de producto análogo al mismo o menor precio

2.2. Exoneración sobre error de precio

Procede el mantenimiento del precio señalado en contrato

2.3. Exoneración sobre falta de conformidad con información gráfica aportada o reseña de características técnicas

Procede el cumplimiento íntegro de los términos de la oferta o el resarcimiento indemnizatorio al consumidor

3. En materia de derecho de desistimiento

3.1. Falta de adecuación de los plazos para su ejercicio conforme a la Ley 3/2014

Se aplicará en todo caso el plazo legalmente previsto

3.2. Ausencia de documento de revocación

Se amplía el plazo de desistimiento en doce meses

3.3. No devolución de los costes de porte ordinarios pagados para la entrega

Procede su exigencia íntegra

Como no podría ser de otro modo, ante las anomalías detectadas y en función de los objetivos perseguidos por el programa en cuyo desarrollo se enmarca este estudio, la actuación más perentoria ha de ser la puesta en conocimiento de las empresas afectadas de las incidencias detectadas, su calificación y consecuencias, tanto legales como comerciales –en la medida en que ello afecta a la imagen, prestigio y credibilidad de sus marcas ante los consumidores.

Dado lo obvio y grosero de la mayoría de las malas prácticas detectadas, en caso de no ser atendidos los requerimientos de rectificación directa a la empresa, no cabría más alternativa que la de proceder a su denuncia en sede administrativa, en la medida en que podamos estar hablando de actuaciones constitutivas de infracción en dicho ámbito, con petición expresa a las administraciones competentes de que, en ejercicio de sus funciones, impulsen las acciones de cesación que proceda ante las instancias jurisdiccionales oportunas. Lógicamente, sin menoscabo de la realización de las actuaciones sancionadoras y coercitivas reglamentariamente procedentes.

En última instancia, cabría plantearse acciones judiciales de cesación, en defensa de intereses generales y difusos de los consumidores y usuarios, solicitando la declaración de abusividad de las cláusulas identificadas como tales y su inscripción en el registro correspondiente como tales, para impedir su ulterior aplicación con efectos universales.

Y todo ello sin perjuicio de lo que debe ser una actuación divulgativa de los resultados del informe, informando a la generalidad de los consumidores y usuarios sobre las prácticas detectadas, los derechos que le asisten frente a ellas y las posibles vías de actuación llegado el caso.

LAS MEJORES HERRAMIENTAS PARA EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y EL CONSUMIDOR DE A PIE

http://blog.adicae.net

http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/centro-de-recursos