LOGROSTOCK 2018

1.

Dado que la actualidad de la normativa del año anterior , a nivel nacional Ley 3/14 que modifica el texto Refundido del RDL1/2007 para La ley _General de Defensa de Los Consumidores y Otras leyes complementarias , se ha centrado en la innovación del comercio a distancia y fuera de establecimiento comercial , nos centraremos este año en las dificultades en la aplicación de la ley 5/13 , que hemos podido ir constatando a lo largo de este año de total aplicación de la misma.

En esta normativa , como ya se vio el año pasado existe dentro del capítulo II Derecho a la protección de los intereses y sociales y dentro de ella el Artículo 18: Derechos reconocidos.

Este artículo presenta un listado entre los que cabe destacar:

Artículo 18. *Derechos reconocidos.*

1. En la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios, los consumidores tendrán los siguientes derechos:

a) A exigir que les sean facilitados los datos, características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad.

b) A que la oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad y finalidad.

c) A obtener información completa, veraz, transparente y comprensible sobre las características esenciales de los bienes (precio , garantía responsable de las reclamaciones) puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con la legislación aplicable. Dicha información se presentará, al menos, en la lengua oficial del Estado.

e) A la exactitud en el peso, número y medida de los bienes y productos que se suministren o expendan, así como a la correspondencia entre el precio anunciado y el cobrado.

h) A que no se les repercutan los gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase de prestaciones o adquisición de bienes que previamente no hayan sido aceptadas o hayan tenido una oportunidad real de rechazar.

2.

En este mismo artículo se contempla el derecho a recibir FACTURA , en los siguientes términos :

A que se expida recibo justificativo, " factura detallada" o "documento acreditativo", sin sobrecoste alguno, cuando sea exigido por el adquirente o impuesto por la norma aplicable, debiendo constar, al menos,:

-la fecha del contrato,

-todos los conceptos que formen el objeto del mismo

y el precio, desglosado para cada uno de ellos de modo que la factura o documento acreditativo sea un reflejo fiel de los bienes adquiridos por el consumidor.

La primera copia de la factura o documento acreditativo deberá extenderse de forma gratuita.

"La no inclusión de algún concepto en ese momento o la falta de correspondencia entre original y copia se interpretará en beneficio del consumidor. "

En cuanto a los productos en GARANTIA :

El artículo 18 contempla el derecho del consumidor a:

una garantía en los términos exigibles por la legislación vigente

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de 2 años desde la entrega

El vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a una reparación o sustitución , dentro del plazo de garantía , justificación documental de la entrega del producto :

k)“A un resguardo de depósito” cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención.

Este resguardo será propiedad del depositante, no estando obligado a entregarlo a la otra parte para retirar el producto.

Los datos mínimos que deberán figurar en el resguardo serán:

el depositante,

la identificación de establecimiento o depositario,

la identificación del bien o producto depositado, las operaciones a realizar,

la fecha del depósito y la prevista para la entrega del bien o producto.

En los casos en que la **intervención no suponga coste para el depositante**, el depositario deberá expedir, en el momento de la entrega del bien o producto, **un documento acreditativo con las operaciones realizadas** y en el que consten como mínimo los mismos datos que en el resguardo de depósito

3.

Del mismo modo , junto con el producto reparado o sustituido , el vendedor entregará al consumidor **justificación documental de la entrega** en la que conste la fecha de esta,y , en su caso,la reparación efectuada .

Finalmente en cuanto a las **reclamaciones** :

El consumidor tiene derecho :

a la **identificación del responsable** a efectos de reclamaciones

A la entrega por parte del empresario o profesional, a petición del consumidor, de un ejemplar de las **hojas de reclamación** en los términos previstos en esta ley.

El modelo único de hojas de reclamación , que será exigible de forma obligatoria a:

-Todos aquellos establecimientos que

comercialicen productos y bienes

comercialicen servicios servicios

o ejerzan actividad profesionales.

Constituyen infracciones :

No disponer de hojas de reclamación así como negarse o resistirse a suministrarlas a los consumidores que las soliciten

Ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio

Suministrar hoja que no sean oficiales

También se considera infracción **no exhibir de forma visible el cartel** de la existencia de hojas de reclamaciones.