

Da igual lo que elijas. Las tarifas de Yoigo son las mismas para Nokia 1650 libre 50€ con 50€ en llamadas Contrato y Tarjeta.

Imprimir  | Reducir Fuente  | Ampliar Fuente 

## Artículos Doctrinales: Derecho Civil



### Novedades introducidas por la nueva Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios

De: **Miguel Ángel Mata**

Fecha: **Abril 2008**

Origen: **Noticias Jurídicas**

#### 1. INTRODUCCIÓN.

La defensa de los consumidores se configura en el [artículo 51 de la Constitución Española](#) como un principio rector de la política social y económica que los poderes públicos deben garantizar. En noviembre de 2007 se aprobó el [Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) (en lo sucesivo, la LGDCU), a través del cual se refunde la anterior Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984 junto a las normas de transposición de las Directivas Comunitarias dictadas en materia de Derecho de Consumo.

A continuación se realizará un resumen de los principales aspectos y novedades que aparecen recogidos en la mencionada normativa, para dar así a conocer:

- Por un lado, los derechos con los que cuentan los consumidores en sus relaciones con los empresarios.
- Por otro, las obligaciones con las que deberán cumplir los empresarios en sus relaciones con los consumidores.

Para un análisis más claro de la norma se seguirá el articulado de la LGDCU, distinguiendo los distintos aspectos que, de forma directa, afectan a los consumidores y usuarios. Los preceptos a los que se hace referencia en el documento se corresponderán, por tanto, con los de la LGDCU. Os remito a la redacción de la norma en caso de duda o para un estudio en profundidad de aspectos concretos.

Quede constancia que en el presente documento no se hará mención a las materias reguladas por la [Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios](#). En la citada norma el legislador abordó, principalmente, dos materias de interés para los consumidores: el derecho a darse de baja de los contratos suscritos con prestadores de servicios con las mismas facilidades con las que se dieron de alta y la eliminación de los redondeos al alza en el precio de productos y servicios.

Volviendo a la LGDCU, tal y como se indica en su Disposición Derogatoria Única, con su entrada en vigor se derogan las siguientes disposiciones:

1. La Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.
2. La Ley sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
3. La Ley de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos.
4. La Ley reguladora de los viajes combinados.
5. La Ley de garantías en la venta de bienes de consumo.
6. La [Ley de ordenación del comercio minorista](#) se deroga parcialmente, en concreto sus artículos 48 y 65.1, letras n y ñ, la disposición adicional primera y la disposición final única.

#### 2. DISPOSICIONES GENERALES.

##### 2.1 Ámbito de aplicación y derechos básicos de los consumidores.

La LGDCU será de aplicación a las relaciones entre consumidores y empresarios (art. 2) y la renuncia a los derechos reconocidos en la citada norma se considerará nula (art. 10). Se entiende por consumidor y usuario aquella persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Respecto a los derechos básicos de los consumidores y usuarios, la LGDCU los divide en diferentes categorías:

- Respecto a la salud y la seguridad, se establece que los bienes y servicios puestos en el mercado deberán ser seguros (art. 11.1) y los empresarios informarán sobre los posibles riesgos que pudieran derivarse de su uso (art. 12.1). Asimismo, se establecen las reglas específicas que deberán contemplar los empresarios en las fases de producción, almacenamiento, control, mantenimiento, transporte, importación, venta y suministro de bienes y servicios (art. 13). Se prevé la posibilidad de que las Administraciones públicas competentes elaboren reglamentos destinados a asegurar la protección de la salud y seguridad de los consumidores (art. 14.2) y adopten, asimismo, las medidas necesarias para que se desaparezcan posibles situaciones de riesgo (art. 15).
- Respecto a la información, formación y educación a los consumidores, se prevén obligaciones para los distintos agentes (art. 18):
  1. Los poderes públicos, por un lado, fomentarán la formación y educación de los consumidores para el eficaz ejercicio de sus derechos.
  2. Los medios públicos de comunicación social, por otro lado, elaborarán programas destinados a informar y educar a los consumidores.
  3. Por último, los empresarios deberán informar a los consumidores, en castellano de forma veraz y comprensible, sobre los productos y servicios que pongan a su disposición. Por su parte, el etiquetado y presentación de los bienes y servicios deberán realizarse de forma que no induzca a error al consumidor. Aquellas ofertas, promociones y publicidad falsa o engañosa serán sancionadas como fraude.
- Respecto a los intereses económicos de los consumidores, se les reconocen dos derechos fundamentales:

1. Comprobar la naturaleza, características, condiciones y utilidad de los bienes y servicios que los empresarios pongan a su disposición, pudiendo reclamar en caso de error, defecto o deterioro. Asimismo, podrán solicitar la devolución equitativa del precio del bien o servicio en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del empresario (art. 21.1).
2. Obtener constancia de la presentación de quejas y reclamaciones ante los servicios de atención al cliente de los empresarios. Si el servicio de atención al cliente se prestase por vía telefónica o electrónica, el empresario estará obligado a proporcionar una atención personal directa (art. 21.2).

## 2.2. Régimen jurídico de las asociaciones de consumidores.

Las asociaciones de consumidores y usuarios son organizaciones, sin ánimo de lucro, que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación en relación a bienes y servicios. El Título II del Libro I de la LGDCU establece el régimen básico de las asociaciones de consumidores y su regulación específica (art. 22).

Las asociaciones de consumidores y usuarios deberán actuar con transparencia e independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos (art. 23) e inscribirse en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (art. 33). Asimismo, tendrán el derecho a ser declaradas de utilidad pública, percibir ayudas o subvenciones públicas, representar a sus asociados, disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita e integrarse en el Consejo de Consumidores y Usuarios (art. 37).

## 2.3. Cooperación institucional.

La Conferencia Sectorial de Consumo se erige como el máximo órgano de cooperación institucional entre el Estado y las CCAA (art. 40). Entre otras funciones, deberá aprobar criterios comunes de actuación, facilitar información en materia de consumo e impulsar campañas nacionales de inspección y control (art. 41).

## 2.4. Potestad sancionadora.

La Administración competente sancionará las infracciones que se cometan en materias relacionadas con los consumidores y usuarios y que se detallan en el art. 49, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y de cualquier otra índole que pudieran concurrir (art. 46). El procedimiento sancionador podrá, asimismo, instar al infractor a que en el plazo de un mes proceda a la reposición de la situación alterada por la infracción e indemnizar por los daños y perjuicios que hubiere ocasionado (art. 48).

Las infracciones podrán calificarse como leves (con multa de hasta 3.006€), graves (con multa entre 3.006 y 15.025€) y muy graves (con multa entre 15.025 y 601.012€). Junto a las anteriores multas pecuniarias, el órgano competente podrá interponer otras sanciones accesorias dependiendo del riesgo para la salud, posición en el mercado, beneficio obtenido, intencionalidad, etc. por parte del infractor. En el caso de que la sanción sea calificada como muy grave, ello también podrá acarrear el cierre temporal del establecimiento por un plazo no superior a 5 años (arts. 50 a 52).

En materia de infracciones y sanciones, será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

## 2.5. Procedimientos judiciales y extrajudiciales.

El Título V del Libro I de la LGDCU regula las acciones de cesación y el sistema arbitral de consumo.

Respecto a las acciones de cesación, éstas tienen un carácter imprescriptible y su objetivo último es la obtención de una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Los organismos legitimados para ejercitarlas son:

1. El Instituto Nacional de Consumo (INC) y los órganos competentes en materia de defensa de consumidores y usuarios.
2. Las asociaciones de consumidores.
3. El Ministerio Fiscal.
4. Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea que tengan encomendadas la protección de los intereses de los consumidores y usuarios (arts. 53 a 56).

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por su parte, regula el Sistema Arbitral de Consumo. Esta vía supone la resolución extrajudicial de conflictos entre los consumidores y los empresarios. Es un sistema de adhesión voluntario a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión, muerte o bien cuando existan indicios racionales de delito.

## 3. CONTRATOS Y GARANTÍAS.

### 3.1. Contratos con los consumidores.

Como se adelantó en la introducción al presente documento, los contratos celebrados entre empresarios y consumidores deberán respetar la protección que dispensa la LGDCU a estos últimos. Sin perjuicio de lo anterior, aquellos que incorporen Condiciones Generales de Contratación observarán asimismo la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (art. 59).

En el Título I del Libro II de la LGDCU se desarrolla y clarifica la derogada Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, en lo relativo a la protección de los intereses económicos y sociales. Los empresarios deberán observar las siguientes obligaciones en sus relaciones con consumidores:

- Información previa al contrato: Deberá ser aportada gratuitamente por el empresario e incluirá, como mínimo, la razón social, domicilio, precio completo incluidos impuestos, fecha de entrega, duración, procedimiento de resolución, garantías, etc. (art. 60).
- Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato: Será de aplicación aún cuando no figuren de forma expresa en el contrato que se firme con el consumidor, salvo que las cláusulas del mismo fuesen más beneficiosas para el consumidor que el contenido de la oferta, promoción o publicidad (art. 61).
- Confirmación documental de la contratación realizada, que se proporcionará de forma gratuita al consumidor (art. 63).
- Protección a los consumidores respecto a las cláusulas abusivas (art. 82 a 91), los contratos a distancia (arts. 92 a 106) y las garantías y servicios postventa (arts. 114 a 126).
- Derecho de desistimiento: Este derecho faculta al consumidor a dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose al empresario en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción del bien objeto del contrato, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna. La devolución de las cantidades abonadas por el consumidor deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de 30 días a contar desde el desistimiento (arts. 68 a 79).

### 3.2. Condiciones generales y cláusulas abusivas.

Lo establecido en el Título II del Libro II de la LGDCU será de aplicación a aquellos contratos celebrados con consumidores en los que se incluyan cláusulas que no hayan podido ser negociadas de forma individual, normalmente a través de los conocidos como contratos de adhesión. Son denominadas Condiciones Generales de Contratación (CGC) y han de reunir, para asegurar la correcta protección al consumidor, los siguientes requisitos (art. 80):

- Claridad y sencillez en la redacción, sin que se permita al empresario hacer alusión a textos que no se faciliten con carácter previo o simultáneo a la celebración del contrato.
- Accesibilidad y legibilidad para el consumidor. Cuando la contratación se realice de forma telemática, el empresario deberá remitir al consumidor de forma inmediata tras la contratación la justificación de la misma por escrito o, siempre que sea consentido por el consumidor, en cualquier otro soporte duradero.
- Buena fe y justo equilibrio en los derechos y obligaciones para cada parte, lo que obviamente excluye el uso de cláusulas abusivas por parte del empresario.

Los arts. 82 a 91 analizan pormenorizadamente qué se entiende por cláusulas abusivas, y se establece que éstas serán nulas de pleno derecho. En todo caso, serán abusivas las siguientes:

- Las que vinculen el contrato a la voluntad del empresario (art. 85).
- Las que limiten los derechos del consumidor (art. 86).
- Las que determinen la falta de reciprocidad en el contrato (art. 87).
- Las que impongan al consumidor garantías desproporcionadas o le hagan recaer sobre él la carga de la prueba de forma indebida (art. 88).
- Las que resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y la ejecución del contrato (art. 89).
- Las que contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable (art. 90).

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos, a la resolución anticipada de los contratos de duración indefinida y al incremento del precio de bienes y servicios, no serán de aplicación a aquellos contratos relativos a bienes y servicios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil o un tipo del mercado financiero que el empresario no pueda controlar (art. 91).

### 3.3. Contratos celebrados a distancia.

Se entiende por contratos a distancia los celebrados con consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin presencia física simultánea de los contratantes y siempre que la oferta y la aceptación se realicen de forma telemática en un sistema de contratación organizado por el empresario. Ejemplos de contratos a distancia serían la contratación a través de Internet, email, TV, teléfono, fax, catálogo, etc (art. 92). El art. 93 establece una serie de contratos que se pueden considerar excepciones de ventas celebradas a distancia y a las que no les será de aplicación lo dispuesto en el Título III del Libro II de la LGDCU.

La LGDCU hace alusión a la contratación electrónica (para lo cual se remite a lo establecido por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información -LSSI-) y a las comunicaciones comerciales (remitiéndose tanto a la LSSI como a la Ley Orgánica de Protección de Datos -LOPD-, así como a su Reglamento de desarrollo) sin que se observe ninguna novedad que merezca ser destacada.

El empresario estará obligado a suministrar al consumidor determinada información, con carácter previo a la celebración del contrato así como en el momento de la celebración del mismo. Respecto a la información precontractual, además de la información que exige el art. 60, el empresario deberá indicar la siguiente (art. 97):

- El coste adicional que supone el uso de medios a distancia para la contratación.
- Las características esenciales del bien o servicio.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- El plazo de vigencia de la oferta y del precio.
- La ausencia del derecho de desistimiento en los supuestos previstos en el art. 102, en su caso.
- La duración mínima del contrato, si procede.
- Las circunstancias en que el empresario puede suministrar un bien o servicio de calidad y precio equivalentes, si se prevé tal posibilidad.
- La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
- Información sobre si el empresario está o no adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.
- Asimismo deberá facilitarse por escrito o en soporte de naturaleza duradera, la información que se detalla a continuación (art. 98):
  - Información prevista en el art. 97.
  - La dirección para la presentación de reclamaciones.
  - Información sobre asistencia técnica y garantías del producto o servicio.
  - Las condiciones para la denuncia del contrato, cuando el servicio tenga una duración superior a un año.

Queda prohibido que el empresario suministre productos o servicios no solicitados por el consumidor. Si así lo hiciese, el consumidor no estará obligado a su devolución ni a pagar precio alguno por ellos. Esto último no aplicará cuando quede claramente de manifiesto que el suministro se debió a un error por parte del empresario. En este último supuesto, la carga de la prueba recaerá en el empresario (art. 100).

Respecto al derecho de desistimiento (que recordemos es de 7 días hábiles según el art. 71), el consumidor podrá ejercitarlo aunque el empresario podrá exigirle que se haga cargo de los costes que se deriven de la devolución del bien o servicio. Será nula cualquier otra penalización en caso de desistimiento por parte del consumidor (art. 101). El derecho a desistir, sin embargo, no aplicará a los contratos enunciados a continuación:

- Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones financieras.
- Contratos de suministro de productos "a medida" o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o

caducar con rapidez.

- Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.
- Contratos de suministro de publicaciones periódicas.
- Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor, antes de finalizar el plazo de 7 días hábiles.
- Contratos relativos a loterías y apuestas.

Respecto a la ejecución del contrato, ésta deberá llevarse a cabo en un plazo no superior a los 30 días a contar desde la contratación por parte del consumidor (art. 103). Si la ejecución no fuera posible en este plazo, el empresario deberá notificarlo al consumidor y este último tendrá la posibilidad de recuperar, antes de los 30 días desde la contratación, las cantidades que hubiera abonado en virtud del contrato entre las partes. Si esto último no ocurriese, el empresario abonará el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de la indemnización que en su caso pudiera derivarse de posibles daños y perjuicios (art. 104).

### 3.4. Contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

Se consideran contratos fuera de establecimientos mercantiles los siguientes:

- Los celebrados en lugar distinto al establecimiento del empresario.
- Los celebrados en la vivienda del consumidor o en su centro de trabajo, salvo que la visita del empresario haya sido expresamente solicitada por el consumidor.
- Los celebrados en un medio de transporte público.

El consumidor dispondrá de un plazo de 7 días naturales para desistir desde la recepción del producto (art. 110). Recordemos que el plazo, como regla general, es de 7 días hábiles según el art. 71. Los contratos deberán formalizarse por escrito e ir fechados y firmados de puño y letra por el consumidor, incluyendo asimismo una referencia a su derecho a desistir (art. 111). La falta de alguno de estos requisitos hará el contrato nulo (art. 112) y tendrá como consecuencia una responsabilidad solidaria para el empresario, el mandatario, el comisionista o el agente que hubiere intervenido en la contratación (art. 113).

Sin perjuicio de lo anterior, no se considerarán contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles los siguientes:

- Contratos celebrados a distancia y los relativos a comunicaciones comerciales por vía electrónica, a los que les será de aplicación lo establecido en los arts. 92 a 106.
- Contratos cuya cuantía sea inferior a 48€.
- Contratos relativos a la construcción, venta y arrendamiento de bienes inmuebles, o que tengan por objeto algún otro derecho sobre tales bienes.
- Contratos de seguro.
- Contratos que tengan por objeto valores mobiliarios.
- Contratos documentados notarialmente.
- Contratos relativos a productos de alimentación, bebidas y otros productos consumibles de uso corriente en el hogar.
- Contratos que se celebren sobre la base de un catálogo que el consumidor y usuario haya tenido ocasión de consultar y en la que haya previsto una continuidad de contacto entre el empresario y el consumidor, otorgándole a este último su derecho a desistir y a proceder a la devolución de los bienes en un plazo de 7 días naturales desde la recepción.

### 3.5. Garantías y servicios postventa.

El empresario responderá ante cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega de cualquier producto o servicio, salvo en el caso de los productos que se detallan a continuación:

- Los relacionados con venta judicial o hayan sido adquiridos en subasta administrativa.
- Los que carezcan de envase para su venta.
- Los que tengan como finalidad el suministro de agua, gas o electricidad (art. 115).

Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos entregados son conformes con el contrato. Sin embargo, la incorrecta instalación del producto por parte del vendedor o por el consumidor siguiendo unas instrucciones erróneas se equipará a una falta de conformidad (art. 116).

En caso de falta de conformidad, el consumidor podrá solicitar al vendedor que actúe según se establece a continuación:

- Reparando o sustituyendo el producto, cuando concurren las circunstancias establecidas en el art. 119 y según las directrices dictadas por el art. 120.
- Rebajando el precio, cuando concorra lo establecido en el art. 121 y según las directrices dictadas por el art. 122.
- Resolviendo el contrato, sin penalización alguna para el consumidor.

El vendedor responderá de la falta de conformidad frente al consumidor por un plazo de 2 años desde la entrega (coincidiendo esta última con la fecha de emisión del tique o factura) para bienes de primera adquisición y de como mínimo 1 año para los de segunda mano. El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en un plazo no superior a 2 meses desde que tuviera conocimiento de la misma (art. 123). Si el consumidor no pudiera dirigirse contra el vendedor, podrá reclamar directamente al productor (que podrá repetir a su vez contra la persona que considere responsable) con el fin de obtener la reparación o sustitución del bien (art. 124).

Junto a la garantía mencionada con anterioridad, el garante podrá ofrecer una garantía comercial adicional (art. 125).

Respecto a la reparación de los productos y la prestación de servicios de postventa, el vendedor estará obligado a prestarlos durante un plazo mínimo de 5 años desde que el producto en cuestión deje de fabricarse. El consumidor deberá recoger el producto que haya depositado para su reparación en un plazo no superior a 3 meses (art. 127).

#### 4. RESPONSABILIDAD CIVIL POR SERVICIOS DEFECTUOSOS.

Se hace necesario distinguir aquí la responsabilidad de los tres agentes que intervienen en la puesta a disposición de los consumidores de productos y servicios:

1. Los productores, en primera instancia, serán responsables de los daños causados por defectos en los productos que fabriquen o importen (art. 135). El perjudicado deberá probar la relación de causalidad entre defecto y el daño (art. 139). La responsabilidad civil global del productor por lesiones personales y muerte causadas por productos idénticos que presenten el mismo defecto tendrá como límite la cuantía de 63.106.270 € (art. 141), que prescribirá a los 3 años desde que el consumidor sufriera el perjuicio (art. 143).
2. El proveedor del producto defectuoso, por su parte, responderá del suministro del producto si lo hubiera hecho a sabiendas de la existencia del defecto (aunque éste podrá repetir contra el productor) (art. 146).
3. Los prestadores de servicios responderán, asimismo, de los daños originados en la correcta utilización de los servicios cuando, por su propia naturaleza, éstos incluyan como garantía unos niveles determinados de eficacia o seguridad y presupongan controles técnicos de calidad (ejm: los servicios sanitarios, los de reparación y mantenimiento de electrodomésticos, los relacionados con ascensores y vehículos de motor, los servicios de rehabilitación y reparación de viviendas, los servicios de revisión, instalación de gas y electricidad, así como los relativos a medios de transporte). Las responsabilidades derivadas de los daños causados por este motivo no superarán los 3.005.060,52 € (art. 148).

#### 5. VIAJES COMBINADOS.

Lo dispuesto en el Libro IV de la LGDCU será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de las vacaciones, los circuitos y los viajes combinados (art. 150).

El organizador deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo, que tendrá carácter vinculante (art. 153), en el que se incluya la oferta sobre el viaje combinado, así como información clara y precisa sobre los siguientes extremos (art. 152):

- Datos de contacto del organizador.
- Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento y sus principales características.
- Número de comidas y, en su caso, si incluye o no las bebidas.
- Información en materia de pasaportes y de visados, así como de las formalidades sanitarias necesarias para el viaje.
- Precio final completo del viaje combinado, incluidos impuestos, junto al precio estimado de las excursiones facultativas.
- Importe del anticipo y el calendario para el pago, así como las condiciones de financiación, en su caso.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación (que no deberá sobrepasar los 10 días previos a la fecha de salida prevista).
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje
- Cualquier otra información adicional sobre el viaje ofertado.

Respecto al contrato de viaje combinado, éste deberá formalizarse por escrito y deberá contener, como mínimo, la siguiente información (art. 154):

- Datos de contacto del organizador y, si procede, del asegurador.
- Itinerario, fechas y horarios.
- Medios de transporte, alojamientos y sus características.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y fecha límite para informar al consumidor en caso de cancelación (que no deberá sobrepasar los 10 días previos a la fecha de salida prevista).
- Visitas, excursiones y demás servicios incluidos.
- El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión.
- Los gastos de anulación, si los hubiere.
- Modalidades de pago y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- Toda solicitud particular que el consumidor haya solicitado al organizador y éste haya aceptado.
- La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, al organizador o a quien corresponda.
- El plazo de prescripción de 2 años para que el consumidor pueda formular sus reclamaciones respecto al contrato celebrado.
- El plazo del que dispondrá el consumidor para exigir la confirmación de sus reservas.

Asimismo, el organizador deberá suministrar al consumidor, con carácter previo o simultáneo a la confirmación de la reserva, la siguiente información adicional (art. 156):

- Los horarios, lugares de las escalas y los enlaces, así como el lugar que deberá ocupar el viajero en los medios de transporte.
- Datos de contacto del representante del organizador en cada destino o, en su defecto, los datos de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en su viaje. Si ninguna de las opciones anteriores fuera posible, el organizador pondrá a disposición del consumidor un teléfono de urgencia que le permita ponerse en contacto con él.
- Información sobre la suscripción facultativa de un seguro que cubra los gastos de cancelación o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación, en su caso.

Los precios establecidos en el contrato podrán sufrir variaciones, si así se prevé, respecto al precio de los transportes (coste del carburante) y las tasas e impuestos aplicables a determinados servicios. Las mencionadas revisiones se considerarán nulas si se efectúan en los 20 días anteriores a la fecha de salida prevista (art. 157).

Si el organizador modificase el contrato, cancelase el viaje o no confirmase la reserva en tiempo y forma, el consumidor estará facultado para resolver el contrato sin penalización alguna para él, por lo que le serán devueltas las cantidades que hubiere abonado o se le dará la posibilidad de realizar un viaje de similares características (esto último, sólo si el organizador pudiera proponerlo). Asimismo, el organizador deberá abonar al consumidor una penalización en los siguientes términos:

- Si el incumplimiento del contrato se produce en el plazo de 2 meses a 15 días a la fecha de salida prevista: 5% del precio total del viaje.
- Si el incumplimiento del contrato se produce en el plazo de 15 días a 3 días a la fecha de salida prevista: 10% del precio total del viaje.
- Si el incumplimiento del contrato se produce en el plazo de 48 horas a la fecha de salida prevista: 25% del precio total del viaje.

Si, por el contrario, fuese el consumidor el que resolviese el contrato, éste tendrá derecho a que le sean devueltas las cantidades abonadas, pero a cambio deberá abonar una penalización al organizador, en los siguientes términos:

- Si la resolución del contrato se produce en el plazo de 15 días a 10 días a la fecha de salida prevista: 5% del precio total del viaje.
- Si la resolución del contrato se produce en el plazo de 10 días a 3 días a la fecha de salida prevista: 15% del precio total del viaje.
- Si la resolución del contrato se produce en el plazo de 48 horas a la fecha de salida prevista: 25% del precio total del viaje.
- Si el usuario no se presentase en el momento previsto para la salida: 100% del precio total del viaje.

Una vez iniciado el viaje, si durante el transcurso del mismo el organizador no pudiera suministrar los servicios contratados, éste deberá adoptar las soluciones oportunas para la continuación del viaje (sin que ello pueda suponer un suplemento sobre el precio pactado) y abonará las diferencias entre los servicios pactados y los realmente suministrados, en su caso. Si el consumidor no aceptase la solución propuesta por el organizador, este último deberá proporcionarle transporte para que regrese al lugar de origen, indemnizándole por los perjuicios causados.

Por último, indicar que la Disposición final segunda de la LGDCU faculta al Gobierno para desarrollar reglamentariamente lo contenido en el Texto Refundido analizado, por lo que es de esperar que el legislador desarrolle, en un futuro próximo, lo establecido en la normativa aquí analizada.

Miguel Ángel Mata.

*Abogado dedicado al Derecho de las Telecomunicaciones, Propiedad Intelectual y Nuevas Tecnologías.*

[www.miquelangelmata.com](http://www.miquelangelmata.com)



[Aviso Legal] <http://noticias.juridicas.com>

**Leggio, Contenidos y Aplicaciones Informáticas, S.L.**

Prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos sin el permiso de los titulares.