

LA FORÇA DELS TEUS DRETS

NORMATIVA APLICABLE



**PORTAL DE
TRANSPARENCIA**
Professional Direct Sales

ÍNDEX

3	INTRODUCCIÓ
3	1. -NORMATIVA DE MÀXIM NIVELL
4	2. - NORMATIVA EUROPEA: LA CONFIGURACIÓ DELS TEUS DRETS
4	2.1-DIRECTIVA 93/13/CEE del Consell de 5 d'abril de 1993
7	2.2-DIRECTIVA (UE) 2023/2025 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 d'octubre de 2023, sobre contractes de crèdit al consum.
7	2.3-PROPOSTA DE NOVA DIRECTIVA SOBRE RESPONSABILITAT PER PRODUCTES DEFECTUOSOS
7	2.4-LA PROTECCIÓ DE LES TEVES DADES PERSONALS I EL NOU MARC EUROPEU
8	3. -NORMATIVA NACIONAL

LA FORÇA DELS TEUS DRETS – NORMATIVA APLICABLE

INTRODUCCIÓ

El sistema de contractació dels nostres productes està basat en una transparència real, és a dir, **<<en teva confiança>>** a l'hora d'adquirir de manera directa, comprensible i accessible el producte que hagi escollit.

Per això, el **Protocol de Transparència** t'ha informat abans d'aquest procés de venda des de la perspectiva central dels **<<teus drets bàsics com a client>>**.

Doncs bé, en aquest apartat hi trobaràs una informació complementària molt important, ja que t'expliquem **<<d'on sorgeixen els teus drets bàsics>>**, és a dir, la normativa que els reconeix, regula i garanteix.

Per tal que ho entenguis millor, aquesta normativa s'exposa **<< d'una manera plenament sistematitzada i seleccionada>>**, tant tenint en compte l'origen de la normativa (europea o nacional), com el nivell de protecció exigida i, a més, s'hi inclou una acurada recopilació de la jurisprudència més rellevant en la configuració dels teus drets. **Tot plegat, amb el compromís d'actualitzar permanentment la informació i els criteris de selecció que t'oferim.**

En definitiva, un apartat que contribueix a la **<<cultura de la transparència>>** com a forma de conèixer i comprendre millor els aspectes bàsics que determinen els teus drets..

A continuació, et presentem una selecció dels principals textos normatius que has de tenir en compte en la teva condició de consumidor.

Recorda, en tot cas, que el Protocol de Transparència també et serveix de guia per al correcte tractament i aplicació dels teus drets.

1.-NORMATIVA DE MÀXIM NIVELL

El reconeixement màxim dels teus drets, és a dir, amb el rang normatiu més alt, es troba recollit a **l'article 38 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i a l'article 51 de la Constitució Espanyola**.

A la Carta es disposa que les polítiques de la Unió Europea **<<han de garantir un nivell elevat de protecció dels consumidors>>**. A l'article 51 de la Constitució, dins dels principis rectors de la política social i econòmica, es destaca que els poders públics han de garantir els drets dels consumidors **<<mitjançant procediments eficaços>>** que, entre altres àmbits d'aplicació, es projecten en **<<la defensa dels seus legítims interessos econòmics i en el seu dret a la informació>>**.

El **Protocol de Transparència** respon tant a l'exigència d'aquest nivell elevat de protecció com al propòsit de ser un instrument eficaç a favor d'una millor informació sobre els teus drets.

2.-NORMATIVA EUROPEA: LA CONFIGURACIÓ DELS TEUS DRETS

Espanya és un país membre de la Unió Europea, per la qual cosa la configuració dels teus drets actuals prové, principalment, de les <<directives i reglaments europeus>>.

Els textos més rellevants que cal tenir en compte són els següents.

2.1-DIRECTIVA 93/13/CEE del Consell de 5 d'abril de 1993 (el marc bàsic)

És un text fonamental per a la protecció dels teus drets com a consumidor. A partir del marc d'aplicació dels seus <<articles 3, 4 i 5>>, la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) ha construït tot <<l'actual sistema de control de l'abusivitat en les condicions generals>>, bé per manca de transparència (comprensibilitat del contracte), o bé pel desequilibri contractual que es derivi del condicionat general.

Com a informació seleccionada, cal tenir en compte la següent:

- Dins l'àmbit d'aplicació de la present Directiva, segons el mateix Comunicat de la Comissió Europea (2019/C323/04), la jurisprudència del TJUE exigeix l'aplicació d'una <<transparència substancial en la informació precontractual>>, en els termes següents:

<< [...] El Tribunal s'ha basat en l'article 4, apartat 2, i en l'article 5, referint-se de vegades també al considerant 20 i a l'annex de la Directiva 93/13/CEE, en particular al punt 1, lletres i) i j), per definir les normes de transparència, inclosos els requisits d'informació, que van més enllà dels aspectes esmentats anteriorment. En aquest sentit, el Tribunal també utilitza el terme «requisit de transparència substantiva» (176). Segons el Tribunal, la transparència exigeix que les clàusules contractuals siguin més que intel·ligibles formalment i gramaticalment, i implica que els consumidors hagin de poder avaluar les conseqüències econòmiques d'una clàusula o un contracte (177): «44. Pel que fa a l'exigència de transparència de les clàusules contractuals, segons resulta de l'article 4, apartat 2, de la Directiva 93/13/CEE, el Tribunal de Justícia ha assenyalat que aquesta exigència, recordada també a l'article 5 de la citada Directiva, no pot reduir-se només al caràcter comprensible d'aquestes en un pla formal i gramatical, sinó que, al contrari, atès que el sistema de protecció establert per aquesta Directiva **es basa en la idea que el consumidor es troba en una situació d'inferioritat respecte al professional pel que fa, en particular, al nivell d'informació, aquesta exigència de redacció clara i comprensible de les clàusules contractuals i, per tant, de transparència, s'ha d'entendre de manera extensiva [...]**» (178). «45. Per tant, l'exigència que una clàusula contractual s'hagi de redactar de manera clara i comprensible també s'ha d'entendre com una obligació que el contracte exposi de manera transparent el funcionament concret del mecanisme al qual es refereix la clàusula de què es tracta, així com, si escau, la relació entre aquest mecanisme i el prescrit per altres clàusules, de manera que el consumidor en qüestió estigui en condicions de valorar, basant-se en criteris precisos i intel·ligibles, les conseqüències econòmiques que se'n deriven per a ell [...] (179)».

Aquesta àmplia interpretació de la transparència implica que els professionals han de proporcionar informació clara als consumidors sobre les clàusules del contracte i les seves implicacions/conseqüències abans de la celebració del contracte. El Tribunal ha emfatitzat reiteradament la importància d'aquesta informació perquè els consumidors puguin comprendre l'abast dels seus drets i obligacions en virtut del contracte abans de quedar-hi vinculats. El Tribunal (180) ha declarat que: «[...] és jurisprudència reiterada del Tribunal de Justícia que és d'importància fonamental per al consumidor disposar, abans de la celebració d'un contracte, d'informació sobre les condicions contractuals i les conseqüències d'aquesta celebració. El consumidor decideix si vol quedar vinculat per les condicions redactades prèviament pel professional basant-se principalment en aquesta informació [...] (181)>>.

En aquest context, són de lectura obligatòria les següents sentències del TJUE:

- i. STJUE de 21 de desembre 2016, assumpte C-154/15 i altres (paràgrafs 48 i 49)
 - ii. STJUE de 20 de setembre de 2017, assumpte C-186/16 (paràgrafs 44, 45 i 46)
- En l'àmbit de la jurisprudència espanyola, i en la línia d'aquesta exigència de transparència substancial, són paradigmàtiques les següents sentències del Tribunal Suprem:.

- i. STS 464/2014, de 8 de setembre (fonament de dret segon, apartats 6, 7 i 8):

<< [...] **6. Caracterització del control de transparència.** En el marc del pressupòsit causal específic i diferenciat i del règim d'eficàcia que informa el fenomen de les condicions generals de la contractació, anteriorment assenyalat, el control de transparència, com a projecció nuclear del principi de transparència real en la contractació en sèrie i, per extensió, en el desenvolupament general del control d'inclusió (article 5 de la Directiva 93/13, articles 5.5 i 7.b de la LCGC i article 80.1 a TR- LGDCU) **queda caracteritzat com un control de legalitat destinat a comprovar, principalment, que la clàusula contractual predisposada faci referència directa a la comprensibilitat real, no formal, dels aspectes bàsics del contracte dins el marc de la reglamentació predisposada, de manera que el consumidor i usuari conegui i compregui les conseqüències jurídiques que, d'acord amb el producte o servei ofert, li pertoquin, tant pel que fa a l'onerositat o sacrifici patrimonial real que suposa per al consumidor el contracte celebrat, com a la posició jurídica que realment assumeix en els aspectes bàsics que es derivin de l'objecte i l'execució del contracte, STS de 26 de maig de 2014 (núm. 86/2014).**

7. Fonament. D'acord amb la caracterització anterior, cal assenyalar que, en l'àmbit del Dret de la contractació, i en particular en aquesta modalitat de contractació, **el control de transparència respon a un deure contractual previ i especial de transparència del predisposant, que ha de quedar reflectit en la comprensibilitat real dels aspectes bàsics del contracte que regulin les condicions generals.** Fidel a la naturalesa i funció d'aquest fenomen, com al seu pressupòsit causal i règim d'eficàcia específic, el control de transparència es projecta de manera objectivable sobre el compliment, per part del predisposant, d'aquest deure especial de comprensibilitat real en el curs de l'oferta comercial i de la seva corresponent reglamentació en sèrie. S'entén, d'aquesta manera, que aquest control de legalitat o d'idoneïtat establert a aquest efecte, fora del paradigma del contracte per negociació i, per tant, fora del pla derivat dels vicis del consentiment, no té per objecte el judici sobre la validesa del consentiment atorgat, ni el pla interpretatiu del mateix — irrelevants tant per a la validesa i eficàcia del fenomen, en si mateix considerat,

com per a l'aplicació del control esmentat—, sinó, en un sentit diferent, la materialització o compliment d'aquest deure de transparència dins la pròpia reglamentació predisposada; SSTJUE de 21 de febrer de 2013, C-427/11, i de 14 de març de 2013, C-415/11, així com STS de 26 de maig de 2014 (núm. 86/2014). Aquest judici o valoració, com ja s'ha assenyalat, ni exclou ni supleix la mera "transparència formal o documental" prevista sectorialment a efectes de la validesa i licitud de l'ús de la clàusula esmentada en la contractació en sèrie.

8. Abast. D'acord amb el fonament anterior, cal concloure que el control de transparència, com a part integrant del control general d'abusivitat, no pot quedar reconduït o assimilat a un mer criteri o contrast interpretatiu sobre la claredat o intel·ligibilitat gramatical de la formulació emprada, ja sigui en una consideració general o sectorial d'aquesta, **sinó que requereix un judici propi intern sobre la reglamentació predisposada, amb la finalitat de contrastar la inclusió de criteris precisos i comprensibles perquè el consumidor i usuari pugui avaluar, de manera directa, les conseqüències econòmiques i jurídiques que principalment se'n derivin a càrrec seu de la reglamentació contractual oferta.** Aquest és l'abast que, en plena harmonia amb la doctrina jurisprudencial exposada per aquesta Sala, contempla a aquests efectes la recent Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, de 30 d'abril de 2014, C-26/13, declarant, entre altres punts, que: "L'article 4, apartat 2, de la Directiva 93/13 s'ha d'interpretar en el sentit que, en relació amb una clàusula contractual com la discutida en l'assumpte principal, l'exigència que una clàusula contractual ha d'estar redactada de manera clara i comprensible s'ha d'entendre com una obligació no només que la clàusula considerada sigui clara i comprensible gramaticalment per al consumidor, sinó també que el contracte exposi de manera transparent el funcionament concret del mecanisme de conversió de la divisa estrangera al qual es refereix la clàusula esmentada, així com la relació entre aquest mecanisme i el prescrit per altres clàusules relatives al lliurament del préstec, de manera que aquest consumidor pugui avaluar, basant-se en criteris precisos i comprensibles, les conseqüències econòmiques que se'n derivin a càrrec seu>>".

ii) STS 247/2019, de 6 de maig (fonament de dret segon, apartat 3):

<< [...] 3. El motiu ha de ser desestimat. D'acord amb la jurisprudència d'aquesta sala i del TJUE, entre d'altres, les SSTS 241/2013, de 9 de maig; 464/2014, de 8 d'octubre; 593/2017, de 7 de novembre, i 705/2015, de 23 de desembre, així com les SSTJUE de 30 d'abril de 2014 (cas Kásler), de 21 de desembre de 2016 (cas Gutiérrez Naranjo) i de 20 de setembre de 2017 (cas Ruxandra Paula Andricius i altres), **el deure de transparència comporta que el consumidor disposi, abans de la celebració del contracte, d'informació comprensible sobre les condicions contractades i les conseqüències de la seva celebració.** Així, el control de transparència té per objecte que **l'adherent pugui conèixer amb facilitat tant la càrrega econòmica que realment suposa el contracte celebrat —és a dir, el sacrifici patrimonial efectuat a canvi de la prestació econòmica que es vol obtenir— com la càrrega jurídica del mateix, és a dir, la definició clara de la seva posició jurídica, tant en els elements típics que configuren el contracte celebrat com en l'assignació dels riscos en el seu desenvolupament..** Pel que fa a les condicions generals que tracten sobre elements essencials del contracte, s'exigeix una informació suficient que permeti al consumidor adoptar la seva decisió de contractar amb ple coneixement de la càrrega econòmica i jurídica que li suposarà celebrar el contracte, sense necessitat de fer una anàlisi minuciosa i detallada del contracte. Això exclou que es pugui agreujar la càrrega econòmica que el contracte suposa per al consumidor, tal com aquest la havia percebut, mitjançant la inclusió d'una condició general que superi els requisits d'incorporació, però la transcendència jurídica o econòmica de la qual passi desapercibuda pel consumidor perquè

se li dona un tractament secundari inapropiat i no se li facilita informació clara i adequada sobre les conseqüències jurídiques i econòmiques d'aquesta clàusula en la caracterització i execució del contracte.

La informació precontractual és la que realment permet comparar ofertes i adoptar la decisió de contractar. No es pot fer una comparació fonamentada entre les diferents ofertes si, en el moment de fer-la, el consumidor no pot tenir un coneixement real de la transcendència econòmica i jurídica d'algun dels contractes objecte de comparació, perquè no ha pogut arribar a comprendre què significa en ell una clàusula concreta, que afecta un element essencial del contracte, en relació amb les altres, i les repercussions que aquesta clàusula pot comportar en el desenvolupament del contracte. El diferencial respecte de l'índex de referència, i la TAE, que és la informació en principi determinant sobre el preu del producte amb la qual el consumidor fa la comparació entre les diferents ofertes i decideix contractar-ne una en concret, perd bona part de la seva transcendència si hi ha un sòl per sota del qual l'interès no pot baixar. Per tant, és necessari que en la informació precontractual s'informi sobre l'existència d'aquest sòl i la seva incidència en el preu del contracte, amb claredat i donant-li el tractament principal que mereix>>.

2.2-DIRECTIVA (UE) 2023/2025 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 d'octubre de 2023, sobre contractes de crèdit al consum.

Encara que aquesta Directiva no és d'aplicació directa a les vendes amb ajornament de pagament, com és el nostre cas, no obstant això, es tracta de la Directiva més recent <<**que regula tots els elements que integren la informació precontractual i els drets bàsics que t'assisteixen com a consumidor**>>. Per això, és d'interès (consulta-la).

2.3.-PROPOSTA DE NOVA DIRECTIVA SOBRE RESPONSABILITAT PER PRODUCTES DEFECTUOSOS (aprovada pel Parlament Europeu el 12 de març de 2024)

La nova Directiva sobre responsabilitat pels danys derivats dels productes defectuosos, que encara no és en vigor (ja que falta la seva aprovació definitiva per part del Consell), constitueix un text molt avançat en la protecció dels teus drets i que, sens dubte, hauràs de tenir en compte, atès que probablement entrarà en vigor properament.

Això obligarà a adaptar la nostra legislació nacional en aquesta matèria en qüestions tan importants com facilitar la càrrega de la prova, ampliar els terminis de responsabilitat (garantia del producte), assegurar la responsabilitat en els supòsits de productes i serveis extracomunitaris, etc.

Totes aquestes futures o pròximes modificacions seran recollides i sistematitzades en el Protocol de Transparència, que t'informarà de manera precisa i comprensible.

2.4-LA PROTECCIÓ DE LES TEVES DADES PERSONALS I EL NOU MARC EUROPEU

Tal com t'hem indicat en el Protocol de Transparència, la protecció de les teves dades personals en el procés de comercialització és una qüestió de gran importància per als teus drets com a client.

Ara cal que sàpigues que la Unió Europea Ara cal que sàpigues que la Unió Europea: <<**un veritable impuls**>>.

Aquest marc està format per 4 instruments bàsics:

i) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD).

ii) Reglament (UE) 2018/1807 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de novembre de 2018, relatiu a la lliure circulació de dades no personals a la Unió Europea.

iii) Reglament (UE) 2022/868 del Parlament Europeu i del Consell, de 30 de maig de 2022, relatiu a la governança europea de les dades.

iv) Reglament (UE) 2023/2854 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de desembre de 2023, relatiu a l'accés just a les dades i el seu ús (Data Act).

Tot un nou marc que ja compta amb una jurisprudència rellevant del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, com és el cas de la **STJUE de 7 de març de 2023**, sobre els fitxers d'insolvència, i la **STJUE de 14 de desembre de 2023**, assumpte C-340/21, relativa a la responsabilitat civil en casos de bretxes de seguretat de dades>>.

3.-NORMATIVA NACIONAL (SELECCIONADA)

El principal text normatiu d'àmbit nacional aplicable a la nostra contractació es recull en el **Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris**.

- **Amb caràcter general**, cal destacar el següent articulat d'aquest text:

Article 8. Drets bàsics dels consumidors i usuaris.

1. *Són drets bàsics dels consumidors i usuaris i de les persones consumidoras vulnerables:*

- a) La protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o seguretat.*
- b) La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, davant les pràctiques comercials deslleials i la inclusió de clàusules abusives en els contractes.*
- c) La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.*
- d) La informació correcta sobre els diferents béns o serveis en formats que garanteixin la seva accessibilitat, i l'educació i divulgació per facilitar el coneixement sobre el seu adequat ús, consum o gaudi, així com la presa de decisions òptimes per als seus interessos.*
- e) L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els afecten directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.*
- f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial en relació amb les persones consumidoras vulnerables.*

2. Els drets de les persones consumidores vulnerables han de tenir una atenció especial, que s'ha de recollir reglamentàriament i en la normativa sectorial que sigui aplicable en cada cas. Els poders públics han de promoció polítics i actuacions que tendeixin a garantir els seus drets en condicions d'igualtat, d'acord amb la situació concreta de vulnerabilitat en què es trobin, i han de tractar d'evitar, en tot cas, tràmits que puguin dificultar l'exercici d'aquests.

Article 20. Informació necessària en l'oferta comercial de béns i serveis

1. Les pràctiques comercials que, d'una manera adequada al mitjà de comunicació utilitzat, incloguin informació sobre les característiques del bé o servei i el seu preu, que possibiliti que el consumidor o usuari prengui una decisió sobre la contractació, i sempre que no es pugui desprendre clarament del context, han de contenir, almenys, la informació següent:

a) Nom, raó social i domicili complet de l'empresari responsable de l'oferta comercial i, si s'escau, nom, raó social i adreça completa de l'empresari pel compte del qual actua.

b) Les característiques essencials del bé o servei d'una manera adequada a la seva naturalesa i al mitjà de comunicació utilitzat.

c) El preu final complet, inclosos els impostos, desglossant, si s'escau, l'import dels increments o descomptes que siguin aplicables a l'oferta i les despeses addicionals que es repercuteixin al consumidor o usuari.

En la resta dels casos en què, a causa de la naturalesa del bé o servei, no es pugui fixar amb exactitud el preu a l'oferta comercial, s'ha d'informar sobre la base de càlcul que permeti al consumidor o usuari comprovar el preu. Igualment, quan les despeses addicionals que es repercuteixin al consumidor o usuari no es puguin calcular per endavant per raons objectives, s'ha d'informar del fet que hi ha aquestes despeses addicionals i, si es coneix, el seu import estimat.

d) Els procediments de pagament i els terminis de lliurament i execució del contracte, quan s'apartin de les exigències de la diligència professional, entenent per tal el nivell de competència i les atencions especials que cal esperar d'un empresari d'acord amb les pràctiques honestes del mercat.

e) Si s'escau, existència del dret de desistiment.

f) En el cas de béns i serveis oferts en mercats en línia, si el tercer que ofereix el bé o servei té la condició d'empresari o no, d'acord amb la seva declaració al proveïdor del mercat en línia.

2. Als efectes del compliment del que preveu l'apartat anterior, i sense perjudici de la normativa sectorial que si s'escau sigui aplicable, la informació necessària a incloure en l'oferta comercial s'ha de facilitar als consumidors o usuaris, principalment quan es tracti de persones consumidores vulnerables, en termes clars, comprensibles, veraces i en un formats adequats, accessibles i comprensibles, de manera que assegurin la seva comprensió adequada i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.

3. *Les pràctiques comercials consistents a oferir als consumidors i usuaris la possibilitat de cercar béns i serveis oferts per diferents empresaris o consumidors i usuaris sobre la base d'una consulta en forma de paraula clau, expressió o un altre tipus de dada introduïda, independentment d'on s'efectuïn les transaccions en últim terme, han de contenir, en una secció específica de la interfície en línia que sigui fàcil i directament accessible des de la pàgina en la qual es presentin els resultats de la recerca, la informació següent:*

a) Informació general relativa als principals paràmetres que determinen la classificació dels béns i serveis presentats al consumidor i usuari com a resultat de la recerca.

b) La importància relativa d'aquests paràmetres enfront d'altres.

Aquest apartat no s'ha d'aplicar a proveïdors de motors de cerca en línia, tal com ses defineixen a l'article 2.6) del Reglament (UE) 2019/1150 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de juny de 2019, sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

4. *Les pràctiques comercials en les quals un empresari faciliti l'accés a les ressenyes dels consumidors i usuaris sobre béns i serveis han de contenir informació sobre el fet que l'empresari garanteixi o no que les ressenyes publicades han estat efectuades per consumidors i usuaris que han utilitzat o adquirit realment el bé o servei. A aquests efectes, l'empresari ha de facilitar informació clara als consumidors i usuaris sobre la manera en què es processen les ressenyes.*

5. *La càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació que estableix aquest article incumbeix l'empresari.*

6. *L'incompliment del que disposen els apartats anteriors es considera una pràctica deslleial per enganyosa en el sentit de l'article 7 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial.*

Article 21. Règim de comprovació i serveis d'atenció al client.

1. *El règim de comprovació, reclamació, garantia i possibilitat de renúncia o devolució que estableixin els contractes ha de permetre que el consumidor i usuari s'asseguri de la naturalesa, característiques, condicions i utilitat o finalitat del bé o servei; pugui reclamar amb eficàcia en cas d'error, defecte o deteriorament; pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts, i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o compliment defectuós.*

La devolució del preu del producte ha de ser total en el cas de falta de conformitat del producte amb el contracte, en els termes que preveu el títol V del llibre II.

2. *Les oficines i els serveis d'informació i atenció al client que les empreses posin a disposició del consumidor i usuari han d'assegurar que aquest tingui constància de les seves queixes i reclamacions, mitjançant el lliurament d'una clau identificadora i un justificant per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador. Si aquests serveis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per portar a terme les seves funcions han de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.*

Les oficines i els serveis d'informació i atenció al client s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal i, si s'escau, mitjans alternatius per garantir-hi l'accés a persones amb discapacitat o persones d'edat avançada.

S'han d'identificar clarament els serveis d'atenció al client en relació amb les altres activitats de l'empresa, i es prohibeix expressament la utilització d'aquest servei per a la utilització i difusió d'activitats de comunicació comercial de qualsevol tipus.

En cas que l'empresari posi a disposició dels consumidors i usuaris una línia telefònica als efectes de comunicar-s'hi en relació amb el contracte subscrit, l'ús d'aquesta línia no pot suposar per al consumidor i usuari un cost superior al cost d'una trucada a una línia telefònica fixa geogràfica o mòbil estàndard.

En el supòsit que s'utilitzi, d'acord amb el paràgraf anterior, una línia telefònica de tarifació especial que impliqui un cost per al consumidor o usuari, l'empresari facilitarà al consumidor, juntament amb la informació sobre aquesta línia telefònica de tarifació especial i en igualtat de condicions, informació sobre un número geogràfic o mòbil alternatiu.

No obstant això, en els casos de serveis de caràcter bàsic d'interès general, les empreses prestadores d'aquests serveis hauran de disposar, en qualsevol cas, d'un telèfon d'atenció al consumidor gratuït. A aquest efecte, es consideraran serveis de caràcter bàsic d'interès general els de subministrament d'aigua, gas, electricitat, serveis financers i d'assegurances, serveis postals, transport aeri, ferroviari i per carretera, protecció de la salut, sanejament i residus, així com aquells que es determinin legalment.

3. *En tot cas, i amb ple respecte al que disposen els apartats anteriors, els empresaris posaran a disposició dels consumidors i usuaris informació sobre l'adreça postal, el número de telèfon, el fax, quan escaigui, i l'adreça de correu electrònic on el consumidor i usuari, independentment del seu lloc de residència, pugui presentar queixes i reclamacions o sol·licitar informació sobre els béns o serveis oferts o contractats. Així mateix, els empresaris hauran de comunicar la seva adreça legal si aquesta no coincideix amb l'adreça habitual per a la correspondència. Els empresaris han de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la reclamació.*

4. *En el supòsit que l'empresari no hagi resolt satisfactòriament una reclamació interposada directament davant ell per un consumidor, aquest pot acudir a una entitat de resolució alternativa notificada a la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu la llei per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.*

Els empresaris han de facilitar l'accés a aquest tipus d'entitats, i proporcionar als consumidors la informació a la qual estan obligats per l'article 41 de la llei esmentada.

Article 60. Informació prèvia al contracte.

1. Abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per un contracte i l'oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara, comprensible i accessible, la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques.

Sense perjudici de la normativa sectorial que si s'escau sigui aplicable, els termes en què se subministri la informació esmentada, principalment quan es tracti de persones consumidores vulnerables, a més de clars, comprensibles, verços i suficients, s'han de facilitar en un format fàcilment accessible, i s'ha de garantir si s'escau l'assistència necessària, de manera que assegurin la seva comprensió adequada i permetin la presa de decisions òptimes per als seus interessos.

2. Són rellevants les obligacions d'informació sobre els béns o serveis que estableix aquesta norma i qualssevol altres que siguin aplicables i, a més:

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

b) La identitat de l'empresari, incloses les dades corresponents a la raó social, el nom comercial, la seva adreça completa i el seu número de telèfon i, si s'escau, de l'empresari pel compte del qual actui.

c) El preu total, inclosos tots els impostos i taxes. Si per la naturalesa dels béns o serveis el preu no es pot calcular raonablement per endavant o està subjecte a l'elaboració d'un pressupost, la manera com es determina el preu així com totes les despeses addicionals de transport, lliurament o postals o, si aquestes despeses no es poden calcular raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar aquestes despeses addicionals.

En qualsevol informació al consumidor i usuari sobre el preu dels béns o serveis, inclosa la publicitat, s'ha d'informar del preu total, i desglossar, si s'escau, l'import dels increments o descomptes que siguin aplicables, de les despeses que es facin repercutir al consumidor i usuari i de les despeses addicionals per serveis accessoris, finançament, utilització de diferents mitjans de pagament o altres condicions de pagaments similars.

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

e) A més del recordatori de l'existència d'una garantia legal de conformitat per als béns, el contingut digital i els serveis digitals, l'existència i les condicions dels serveis postvenda i les garanties comercials.

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

g) La llengua o les llengües en les quals es pot formalitzar el contracte, quan no sigui aquella en la qual se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.

- h) L'existència del dret de desistiment que pugui correspondre al consumidor i usuari, el termini i la manera d'exercir-lo.*
 - i) La funcionalitat dels béns amb elements digitals, el contingut digital i els serveis digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables, com són, entre d'altres, la protecció a través de la gestió dels drets digitals o la codificació regional.*
 - j) Qualsevol compatibilitat i interoperabilitat rellevant dels béns amb elements digitals, el contingut digital i els serveis digitals coneguts per l'empresari o que calgui esperar raonablement que conegui, com són, entre d'altres, el sistema operatiu, la versió necessària o determinats elements dels suports físics.*
 - k) El procediment per atendre les reclamacions dels consumidors i usuaris, així com, si s'escau, la informació sobre el sistema extrajudicial de resolució de conflictes que preveu l'article 21.4.*
- 3.** *L'apartat 1 s'aplica també als contractes per al subministrament d'aigua, gas o electricitat – quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, calefacció mitjançant sistemes urbans i contingut digital que no es presti en un suport material.*
- 4.** *La informació precontractual s'ha de facilitar al consumidor i usuari de manera gratuïta i almenys en castellà, i, si s'escau, a petició de qualsevol de les parts, s'ha de redactar també en qualsevol de les altres llengües oficials al lloc on se subscriu el contracte.*
- 5.** *La càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació que estableix aquest article incumbeix l'empresari.*

Article 82. Concepte de clàusules abusives.

- 1.** *Es consideren clàusules abusives totes les estipulacions no negociades individualment i totes les pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causin, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que derivin del contracte.*
- 2.** *El fet que certs elements d'una clàusula o que una clàusula aïllada s'hagin negociat individualment no exclou l'aplicació de les normes sobre clàusules abusives a la resta del contracte.*
- L'empresari que afirmi que una determinada clàusula ha estat negociada individualment, ha d'assumir la càrrega de la prova.*
- 3.** *El caràcter abusiu d'una clàusula s'aprecia tenint en compte la naturalesa dels béns o serveis objecte del contracte i considerant totes les circumstàncies concurrents en el moment de la formalització, així com totes les altres clàusules del contracte o d'un altre del qual aquest depengui.*

4. No obstant el que preveuen els apartats precedents, en tot cas són abusives les clàusules que, d'acord amb el que disposen els articles 85 a 90, tots dos inclusivament:

- a) vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari,*
- b) limitin els drets del consumidor i usuari,*
- c) determinin la falta de reciprocitat en el contracte,*
- d) imposin al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova,*
- e) siguin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, o*
- f) contravinguin a les regles sobre competència i dret aplicable.*

- **Amb caràcter particular, d'acord amb la contractació que realitzes amb nosaltres (fora d'establiment mercantil), cal destacar el següent articulat d'aquest text:**

Article 92. Àmbit d'aplicació.

1. Es regeixen pel que disposa aquest títol els contractes subscrits a distància amb els consumidors i usuaris en el marc d'un sistema organitzat de venda o prestació de serveis a distància, sense la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, i en què s'hagin utilitzat exclusivament una o més tècniques de comunicació a distància fins al moment de la formalització del contracte i en la mateixa formalització d'aquest.

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

2. Les disposicions d'aquest títol també són aplicables als contractes següents subscrits amb consumidors i usuaris fora de l'establiment mercantil:

- a) Contractes subscrits amb la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, en un lloc diferent de l'establiment mercantil de l'empresari.*
- b) Contractes en els quals el consumidor i usuari ha fet una oferta en les mateixes circumstàncies que les que preveu la lletra a).*
- c) Contractes subscrits a l'establiment mercantil de l'empresari o mitjançant l'ús de qualsevol mitjà de comunicació a distància immediatament després que hi hagi hagut contacte personal i individual amb el consumidor i usuari en un lloc que no sigui l'establiment mercantil de l'empresari, amb la presència física simultània de l'empresari i el consumidor i usuari.*
- d) Contractes subscrits durant una excursió organitzada per l'empresari amb la finalitat de promocionar i vendre productes o serveis al consumidor i usuari.*

3. Sense perjudici del que estableix l'article 10 i del caràcter irrenunciable dels drets reconeguts al consumidor i usuari en aquest títol, són vàlides les clàusules contractuals que siguin més beneficioses per al consumidor i usuari.

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

Article 94. Comunicacions comercials i contractació electrònica.

En les comunicacions comercials per correu electrònic o altres mitjans de comunicació electrònica i en la contractació a distància de béns o serveis per mitjans electrònics, s'ha d'aplicar, a més del que disposa aquest títol, la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic.

Quan el que disposa aquest títol entri en contradicció amb el contingut de la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic, aquesta és aplicable preferentment, excepte el que preveu l'article 97.7, paràgraf segon.

Article 95. Serveis d'intermediació en els contractes a distància.

Els operadors de les tècniques de comunicació a distància, entenent per tals les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que siguin titulars de les tècniques de comunicació a distància utilitzades pels empresaris, estan obligats a procurar, en la mesura de les seves possibilitats i amb la diligència deguda, que aquests respectin els drets que aquest títol reconeix als consumidors i usuaris i compleixin les obligacions que se'ls hi imposen.

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

Article 96. Comunicacions comercials a distància.

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

2. En el cas de comunicacions telefòniques, s'ha de precisar explícitament i clarament, a l'inici de qualsevol conversa amb el consumidor i usuari, la identitat de l'empresari, o si escau, la identitat de la persona a compte de la qual efectua la trucada, així com indicar-ne la finalitat comercial. En cap cas, les trucades telefòniques s'han d'efectuar abans de les 9 hores ni més tard de les 21 hores ni els festius o caps de setmana.

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

El consumidor i usuari té dret a no rebre, sense el seu consentiment, trucades amb fins de comunicació comercial que s'efectuïn mitjançant sistemes diferents dels referits a l'apartat anterior, quan hagi decidit no constar a les guies de comunicacions electròniques disponibles al públic, exercit el dret al fet que les dades que hi apareixen no siguin utilitzades amb fins de publicitat o prospecció comercial, o sol·licitada la incorporació als fitxers comuns d'exclusió de tramesa de comunicacions comercials regulats a la normativa de protecció de dades personals.

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

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

5. En els casos en què una oferta comercial no desitjada es faci per telèfon, les trucades s'han de portar a terme des d'un número de telèfon identificable. Quan l'usuari rebí la primera oferta comercial de l'emissor, se l'ha d'informar tant del seu dret a manifestar la seva oposició a rebre noves ofertes com a obtenir el número de referència de l'oposició esmentada.

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

L'emissor està obligat a conservar almenys durant un any les dades relatives als usuaris que hagin exercit el seu dret a oposar-se a rebre ofertes comercials, juntament amb el número de referència atorgat a cadascun d'ells, i els ha de posar a disposició de les autoritats competents.

6. En tot cas, s'han de complir les disposicions vigents sobre protecció dels menors i respecte a la intimitat. Quan per a la realització de comunicacions comercials s'utilitzin dades personals sense disposar del consentiment de l'interessat, s'ha de proporcionar al destinatari la informació que assenyalava l'article 30.2 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i s'ha d'oferir al destinatari l'oportunitat d'oposar-se a la recepció d'aquestes comunicacions.

Article 97. Informació precontractual dels contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil

1. Abans que el consumidor i l'usuari quedi vinculat per qualsevol contracte a distància o subscrit fora de l'establiment o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, amb especial atenció en cas que es tracti de persones consumidores vulnerables, a les quals se'ls ha de facilitar en formats adequats, accessibles i comprensibles, la informació següent:

a) Les característiques principals dels béns o serveis, en la mesura adequada al suport utilitzat i als béns o serveis de què es tracti.

b) La identitat de l'empresari, inclòs el seu nom comercial.

c) L'adreça completa de l'establiment de l'empresari, el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic. Així mateix, quan l'empresari faciliti altres mitjans de comunicació en línia que garanteixin que el consumidor o usuari pot mantenir qualsevol tipus de correspondència escrita, inclosa la data i l'horari d'aquesta correspondència, amb l'empresari en un suport durador, la informació també ha d'incloure detalls sobre aquests altres mitjans.

Tots aquests mitjans de comunicació facilitats per l'empresari han de permetre al consumidor o usuari posar-se en contacte i comunicar-se amb l'empresari de manera ràpida i eficaç. Quan sigui procedent, l'empresari també ha de facilitar l'adreça completa i la identitat de l'empresari pel compte del qual actua.

d) Si és diferent de l'adreça facilitada de conformitat amb la lletra c), l'adreça completa de la seu de l'empresari i, quan sigui procedent, la de l'empresari per compte del qual actua, a la qual el consumidor o l'usuari pot adreçar les seves reclamacions.

e) El preu total dels béns o serveis, inclosos els impostos i les taxes, o, si el preu no es pot calcular raonablement per endavant per la naturalesa dels béns o dels serveis, la manera com es determina el preu, així com, quan escaigui, totes les despeses addicionals de transport, lliurament o postals i qualsevol altra despesa o, si aquestes despeses no es poden calcular raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar les despeses addicionals esmentades. En el cas d'un contracte de durada indeterminada o d'un contracte que inclogui una subscripció, el preu ha d'incloure el total dels costos per període de facturació. Quan aquests contractes es cobrin d'acord amb una tarifa fixa, el preu total també ha de significar el total dels costos mensuals. Quan no sigui possible calcular raonablement per endavant el cost total, s'ha d'indicar de manera precisa la manera com es determina el preu.

f) Quan sigui procedent, que el preu ha estat personalitzat sobre la base d'una presa de decisions automatitzada.

g) El cost de la utilització de la tècnica de comunicació a distància per subscriure el contracte, en cas que aquest cost es calculi sobre una base diferent de la tarifa bàsica.

h) Els procediments de pagament, lliurament i execució, la data en què l'empresari es compromet a lliurar els béns o a executar la prestació dels serveis, així com, quan escaigui, el sistema de tractament de les reclamacions de l'empresari.

i) La llengua o llengües en les quals es pot formalitzar el contracte, quan aquesta no sigui la llengua en què se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.

j) Quan existeixi un dret de desistiment, les condicions, el termini i els procediments per exercir aquest dret, així com el model de formulari de desistiment.

k) Quan escaigui, la indicació que el consumidor o usuari ha d'assumir el cost de la devolució dels béns en cas de desistiment i, per als contractes a distància, quan els béns, per la seva naturalesa, no es puguin tornar normalment per correu postal, el cost de la seva devolució.

l) En cas que el consumidor o usuari exerceixi el dret de desistiment després de la presentació d'una sol·licitud d'acord amb l'article 98.8 o l'article 99.3, la informació que en aquest cas el consumidor o usuari ha d'abonar a l'empresari unes despeses raonables de conformitat amb l'article 108.3.

m) Quan d'acord amb l'article 103 no sigui procedent el dret de desistiment, la indicació que al consumidor o usuari no l'assisteix aquest dret, o les circumstàncies en què el perdrà quan sí que li correspongui.

n) Un recordatori de l'existència d'una garantia legal de conformitat per als béns, el contingut digital o els serveis digitals.

ñ) Quan escaigui, l'existència d'assistència postvenda al consumidor i l'usuari, els serveis postvenda i les garanties comercials, així com les seves condicions.

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

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

q) Quan escaigui, la durada mínima de les obligacions del consumidor o usuari derivades del contracte.

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

s) Quan escaigui, la funcionalitat dels béns amb elements digitals, el contingut digital o els serveis digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables.

t) Quan escaigui, tota compatibilitat i interoperabilitat rellevant dels béns amb elements digitals, el contingut digital o els serveis digitals coneguts per l'empresari o que calgui esperar raonablement que aquest pugui conèixer.

u) Quan escaigui, la possibilitat de recórrer a un mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes al qual estigui subjecte l'empresari i els mètodes per tenir-hi accés.

2. *L'apartat 1 s'ha d'aplicar també als contractes per al subministrament d'aigua, gas, electricitat – quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, calefacció mitjançant sistemes urbans i contingut digital que no es presti en un suport material.*

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

4. *La informació que preveu l'apartat 1.j, k i l es pot proporcionar a través del model de document d'informació al consumidor o l'usuari sobre el desistiment que estableix la lletra A de l'annex I. L'empresari haurà complert els requisits d'informació que preveu l'apartat 1.j, k i l, quan hagi proporcionat aquesta informació emplenada correctament.*

5. *La informació a què es refereix l'apartat 1 ha de formar part integrant del contracte a distància o subscrit fora de l'establiment i no s'ha d'alterar llevat que les parts disposin expressament el contrari. Correspon a l'empresari provar el compliment correcte dels seus deures informatius i, si s'escau, el pacte exprés del contingut de la informació facilitada abans de la formalització del contracte.*

6. Si l'empresari no compleix els requisits d'informació sobre despeses addicionals o altres costos que preveu l'apartat 1.e, o sobre els costos de devolució dels béns que preveu l'apartat 1.k, el consumidor o l'usuari no té l'obligació d'abonar aquests costos o despeses.

7. Els requisits d'informació que estableix aquest capítol s'entenen com a addicionals als requisits que consten a la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i a la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

Sense perjudici del que disposa el paràgraf anterior, si una disposició general o sectorial sobre prestació de serveis, inclosos els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, relativa al contingut o la manera en què s'ha de proporcionar la informació entra en conflicte amb alguna disposició d'aquesta Llei, preval la disposició d'aquesta Llei, sense perjudici que prevalguin i siguin d'aplicació preferent les disposicions sectorials respecte dels aspectes expressament previstos a les disposicions del dret de la Unió Europea de les quals portin causa.

8. La càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació que estableix aquest article incumbeix l'empresari.

Article 99. Requisits formals dels contractes subscrits fora de l'establiment.

1. En els contractes subscrits fora de l'establiment, l'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari la informació exigida a l'article 97.1 en paper o, si aquest hi està d'acord, en un altre suport durador. Aquesta informació ha de ser llegible i estar redactada almenys en castellà i, si s'escau, a petició de qualsevol de les parts, s'ha de redactar també en qualsevol de les altres llengües oficials al lloc on se subscriu el contracte i en termes clars i comprensibles.

2. L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari una còpia del contracte signat o la seva confirmació en paper o, si aquest hi està d'acord, en un suport durador diferent, inclosa, quan escaigui, la confirmació del consentiment previ exprés del consumidor i usuari i del coneixement per part seva de la pèrdua del dret de desistiment a què es refereix l'article 103.m).

3. En cas que un consumidor o usuari vulgui que la prestació de serveis o el subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o de calefacció mitjançant sistemes urbans, s'iniciï durant el termini de desistiment previst a l'article 104, i el contracte imposi al consumidor o usuari una obligació de pagament, l'empresari li ha d'exigir que presenti en un suport durador una sol·licitud expressa sol·licitant el començament del contracte, així com una declaració que, una vegada que l'empresari hagi executat íntegrament el contracte, haurà perdut el seu dret de desistiment.

4. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què aquest article es refereix. L'empresari ha d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permetin identificar inequívocament el consumidor i usuari amb el qual subscriu el contracte.

Article 100. Conseqüències de l'incompliment.

1. El contracte subscrit sense que s'hagi facilitat al consumidor i usuari la còpia del contracte subscrit o la seva confirmació, d'acord amb els articles 98.7 i 99.2, pot ser anul·lat a instància del consumidor i usuari per via d'acció o excepció.
2. En cap cas l'empresari pot invocar la causa de nul·litat, llevat que l'incompliment sigui exclusiu del consumidor i usuari.
3. L'empresari ha d'assumir la càrrega de la prova del compliment del que disposa aquest article.

Article 101. Necessitat de consentiment exprés.

1. En cap cas la manca de resposta a l'oferta de contractació es pot considerar l'acceptació d'aquesta.
2. Si l'empresari, sense acceptació explícita del consumidor i usuari destinatari de l'oferta, li subministra el bé o servei ofert, s'ha d'aplicar el que disposa l'article 66 quater.

Article 102. Dret de desistiment.

1. Llevat de les excepcions que preveu l'article 103, el consumidor i usuari té dret a desistir del contracte durant un període de catorze dies naturals sense indicar-ne el motiu i sense incórrer en cap cost diferent dels que preveuen els articles 107.2 i 108.

En el cas dels contractes subscrits en el context de visites no sol·licitades efectuades per l'empresari en el domicili del consumidor o usuari o d'excursions organitzades per l'empresari amb l'objectiu o l'efecte de promocionar o vendre béns o serveis, el termini de desistiment s'amplia a trenta dies naturals.

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