

La acción para reclamar la responsabilidad del vendedor prescribirá a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

### **3.10. Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente** (pg. 35)

En el último párrafo de la página 35 ha de sustituirse el inciso relativo al tipo de atención que ha de prestarse al consumidor por este texto:

“Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance, debiendo diseñarse con medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos.

Se deberán identificar claramente estos servicios de otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente su utilización para la difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores una línea telefónica a efectos de comunicarse con él sobre un contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Si utilizara una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor, el empresario le facilitará, junto a la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo”.

### **3.11. Publicidad** (pg. 36)

Ha de añadirse un último párrafo a este epígrafe:

“Las plataformas en línea y los empresarios del sector pueden ofrecer a los consumidores la posibilidad de informar a otros sobre su experiencia con diferentes productos o comerciantes. Los servicios de reseñas se suelen incluir en los mercados en línea, en los motores de búsqueda, en herramientas comparativas y redes sociales.

Las prácticas comerciales, incluida la publicidad, en las que un empresario facilite el acceso a las reseñas de los consumidores deberán contener información sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio. A tales efectos, el empresario deberá facilitar información clara a los consumidores y usuarios sobre la manera en que se procesan las reseñas”.

### **7. Anexo I. Definiciones** (pg. 45)

El concepto de consumidor/a ha de ser ampliado por el siguiente:

#### **Persona consumidora vulnerable**

Son personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.



PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR



ct

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS  
en el sector del  
**comercio  
textil**

## **ADENDA AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DEL COMERCIO TEXTIL**

### **3.1. Información precontractual** (pg. 9 y 11)

En el primer párrafo, después de la mención a las “condiciones jurídicas y económicas”, hay que introducir el siguiente texto:

“Sin perjuicio de la normativa sectorial aplicable, los términos en que se suministre la información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses”.

Al final de este epígrafe ha de añadirse:

“Esta información debe facilitarse gratuitamente, al menos en castellano y, previa petición, se redactará también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato, correspondiendo al empresario la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos informativos”.

### **3.6.1. Información previa al contrato a distancia y fuera de establecimiento mercantil** (pg. 28)

El dato sobre la dirección del empresario ha de precisar que es la “dirección completa del establecimiento del empresario”. Ha de completarse con esta información: “número de teléfono y dirección de correo electrónico”. Asimismo, si facilita otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor pueda mantener cualquier tipo de correspondencia escrita (incluida la fecha y el horario de dicha correspondencia) en un soporte duradero, la información también incluirá detalles sobre estos otros medios, que han de permitir al consumidor ponerse en contacto y comunicarse con el empresario de forma rápida y eficaz. También se indicará que ha de constar la “dirección completa de la sede del empresario, si es diferente de la dirección anteriormente citada”.

En relación al precio, habría que añadir, “cuando proceda, que el precio ha sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada”.

Habría que añadir un nuevo texto relativo a un tipo de información, específica y adicional a la precontractual anteriormente precisada, que el “proveedor de mercado en línea” (conocido usualmente por términos como “plataforma virtual”, o similares) ha de facilitar al consumidor: “Antes de que el consumidor quede obligado por un contrato a distancia o cualquier oferta correspondiente, en un mercado en línea, el proveedor del mercado en línea facilitará, además de la necesaria en toda oferta comercial, facilitará de forma clara, comprensible y adecuada (con especial atención en el caso de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles) la información prevista en el art. 97 bis del Real Decreto Legislativo 1/2007. Aparte de la información general facilitada por la plataforma sobre los parámetros que determinan la clasificación de las ofertas presentadas al consumidor como resultado de la búsqueda y de su importancia relativa, el empresario del sector ha de tener en cuenta que parte de este tipo de información específica y adicional se refiere a su papel dentro de la plataforma. Por ejemplo, esta ha de informar:

- Si el tercero que ofrece los bienes (el empresario del sector) tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea.
- Cuando proceda, cómo se reparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el empresario del sector y la plataforma, sin perjuicio de cualquier responsabilidad por el contrato que tengan en virtud de otra normativa nacional o de la Unión Europea.

- En su caso, las garantías y seguros ofrecidos por el proveedor del mercado en línea o plataforma.
- Los métodos de resolución de conflictos y, en su caso, el papel desempeñado por la plataforma en la solución de controversias”.

### **3.6.3. Desistimiento** (pg. 30)

En el primer párrafo hay que añadir que: “En el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes, el plazo de desistimiento se amplía a treinta días naturales”.

### **3.8. Garantía legal** (pg. 33)

Los productos textiles para ser conformes con el contrato deberán cumplir los requisitos subjetivos que les sean de aplicación (en este sector son frecuentes los relativos al tipo y calidad del producto o las aptitudes que especifique el consumidor al empresario y este acepte), así como todos estos requisitos objetivos: ser aptos para servir a los fines normales en productos del mismo tipo; corresponder, si procede, en calidad y descripción a la muestra previamente puesta a disposición del consumidor y presentar tanto las cualidades normales en esos productos de referencia como las razonablemente esperables, atendiendo a su naturaleza y a declaraciones como las ofrecidas a través del etiquetado y la publicidad, salvo que pruebe que las desconocía y no cabía razonablemente esperar que la conociera, que había sido corregida al contratar de la misma manera en que se realizó o que no pudo influir en la decisión del consumidor.

El empresario responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto textil, pudiendo este, mediante una simple declaración, exigirle la subsanación de dicha falta de conformidad, procediendo en primer lugar la reparación o sustitución (por ejemplo, el cambio de una prenda), a elección del consumidor, el cual podrá exigir en el supuesto de que ello resulte imposible o desproporcionado, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede, o la suspensión de cualquier parte del precio pendiente de pago hasta que el empresario cumpla con sus obligaciones.

Las medidas correctoras para la puesta en conformidad deberán ser gratuitas para el consumidor y han de realizarse en un plazo razonable y sin inconvenientes para este.

El empresario responde de las faltas de conformidad durante los 3 años siguientes a la entrega, excepto en el supuesto de textiles usados, en cuyo caso se podrá pactar un plazo menor, nunca inferior a un año.

Salvo prueba en contrario, con carácter general, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 2 años siguientes posteriores a la entrega del bien, ya existían cuando este se entregó. En el caso de productos usados se puede pactar un plazo de presunción inferior, pero nunca inferior al de responsabilidad pactado por falta de conformidad.

El comerciante está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a poner el bien en conformidad:

- Justificación documental de la entrega del bien, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho.
- Junto con el bien ya conforme, justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de esta y la descripción de la medida correctora efectuada.