

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

CÓDIGO BUENAS PRÁCTICAS

GRUPO SIENTABIEN



IMPLANTADO PARA SOFAGER, SL, FIRST CONFORT, SL, GERMO BUSINESS, SL, GERSO 2017, SL y VIZMI 2022, SL

Presentación

El nombre comercial GRUPO SIENTA BIEN engloba nuestras marcas “MIMMA GALLERY”, “FAMALIVING GIRONA”, “SOFAS 50%” y la comercialización de la marca “EGOITALIANO GIRONA”. Las referidas marcas son operadas por las compañías SOFAGER, SL, FIRST CONFORT, SL, GERMO BUSINESS, SL, GERSO 2017, SL y VIZMI 2022, SL para la comercialización minorista de muebles de descanso

El GRUPO SIENTABIEN, en ejercicio de su actividad de prestación de servicios de la cadena, tiene como línea prioritaria de actuación la mejora permanente de la actividad comercial y la promoción del autocontrol por parte de sus establecimientos, a fin de elevar la calidad y seguridad de los servicios que prestamos por medio de nuestras tiendas establecidas en distintas ciudades de nuestra geografía nacional.

La consecución de este objetivo requiere indudablemente de iniciativas como la promoción y el desarrollo de un Código de Buenas Prácticas en el ámbito de nuestro grupo, especializado en el sector de la comercialización de muebles. Fomentar la autorregulación y el autocontrol y garantizar la protección, los derechos y los intereses económicos de los consumidores/as son prioridades que desde nuestro grupo se quieren potenciar mediante medidas como la elaboración de este Código de Buenas Prácticas.

En este documento se recoge una relación de buenas prácticas que todas las empresas y establecimientos del GRUPO SIENTABIEN deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Con el estricto cumplimiento de este CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS pretendemos garantizar en mayor medida de lo posible los derechos de nuestros clientes y ser elemento diferenciador entre las empresas de la competencia.

Estos objetivos se cumplen dando un trato impecable a nuestros clientes, ofreciendo, siempre que se pueda, un trato personalizado. Para conseguir su fidelización, siempre es mejor tratarlo con profesionalidad y ofrecerle un servicio de calidad.

Sobre el lenguaje de la atención al público, todos nuestros establecimientos deben poder atender a la clientela que se dirija en cualquiera de las lenguas oficiales donde se encuentre ubicado el establecimiento. Las personas consumidoras, en sus relaciones de consumo tienen derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que escojan.

Al cliente debe facilitársele una buena y clara información sobre los productos en venta, de manera que el cliente pueda conocer las características, el precio, si están de promoción o no, o de qué tipo de promoción se trata, o de si se trata de periodos especiales de venta: rebajas, saldos o liquidaciones.

También es necesario que se exponga la información de los servicios adicionales: tarifas, plazos y funcionamiento; y que se anuncien las diferentes formas de pago de manera visible. Recordemos que mostrando un cuidado especial en el etiquetado se ahorran malentendidos entre el establecimiento y cliente. Fomentemos una relación de confianza continua con los clientes de nuestro grupo empresarial. En este sentido y entre otros, debe entregársele el comprobante de compra en todos los casos: presupuesto, hoja de pedido, albarán de entrega, tique, factura o recibo. Informarle del funcionamiento de los productos, de sus garantías y de que productos se admiten devoluciones o cambios. También es necesario que le comuniquemos que dispone de hojas de reclamaciones por si no ha quedado contento con el producto o servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, quiero advertir que el presente CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS no reproduce literalmente la normativa jurídica aplicable en el sector del comercio de muebles, sino que

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

recoge un extracto de la misma, lo que no exime de las obligaciones a que se encuentren sujetos los destinatarios de aquella.

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento por anticipado a todos/as los/as empleados/as y colaboradores/as del GRUPO SIENTABIEN por llevar a la efectiva práctica este CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

José María Chía Trallero.
Gerente

GRUPO
SIENTABIEN



Índice

Introducción

- 1. Objetivo del código**
- 2. Ámbito de aplicación**
- 3. Requisitos legales aplicables al sector**
 - 3.1. Información precontractual. Etiquetado y presentación de los bienes y servicios.**
 - 3.2. Seguridad y alerta**
 - 3.3. Actividades de promoción de venta**
 - 3.3.1. Ventas en promoción**
 - 3.3.2. Ventas con obsequio**
 - 3.3.3. Ventas en rebajas**
 - 3.3.4. Ventas en saldos.**
 - 3.3.5. Ventas en liquidación**
 - 3.4. Contratación**
 - 3.4.1. Oferta comercial**
 - 3.4.2. Contrato**
 - 3.5. Contratación a distancia y fuera de establecimiento mercantil**
 - 3.5.1. Información previa al contrato**
 - 3.5.2. Contrato**
 - 3.5.3. Derecho de desistimiento**
 - 3.6. Horarios**
 - 3.7. Garantías y servicios postventa**
 - 3.7.1. Garantía legal**
 - 3.7.2. Garantía comercial**
 - 3.7.3. Servicio postventa**
 - 3.7.4. Responsabilidad civil por muebles defectuosos**
 - 3.8. Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente**
 - 3.9. Venta a plazos de muebles**
 - 3.10. Crédito al consumo**
 - 3.11. Precios**
 - 3.12. Facturas y facturas simplificadas**
 - 3.13. Publicidad**
 - 3.14. Protección de datos**
 - 3.15. Gestión de Residuos y política medioambiental**

Introducción

El presente Código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector del Comercio de Muebles** y a nuestros compromisos de actuación corporativa en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, compromisos sociales y ambientales, etc., que exceden del contenido de aquellos y que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de los consumidores, fomentar la compra y uso responsable de muebles, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

1. Objetivo del código

Debido a la importancia que en la actualidad representa el comercio de muebles de descanso y a la creciente demanda y expectativas de las personas consumidoras, el presente Código pretende fomentar el desarrollo de unas prácticas correctas en todo el ámbito de nuestro grupo empresarial y las marcas que comercializamos, difundir y facilitar el cumplimiento de la normativa aplicable a todos y cada uno de nuestro establecimientos, lograr una mejora en el servicio que prestan y una mayor calidad en los productos vendidos.

Este Código, además de constituir el referente de la legislación aplicable al sector, incluye una serie de compromisos de actuación que complementan el marco normativo, promoviendo el autocontrol de la actividad por parte de las empresas de nuestro grupo, lo que facilitará una mejora del servicio prestado en cada una de nuestras tiendas.

El cumplimiento de todas las prescripciones contenidas en el mismo por parte de todos los que formamos parte de GRUPO SIENTABIEN redundará en una mayor protección de los derechos de los consumidores, elevando su nivel de satisfacción y confianza.

2. Ámbito de aplicación

El presente Código será de aplicación a todas y cada una de las personas que formamos parte del GRUPO SIENTABIEN, incluyendo en primer lugar a los cargos directivos y ejecutivos, así como a todos los que forman parte de nuestra plantilla, especialmente tanto en servicios de administración, recursos humanos, jefes de compra, jefes de almacén, comerciales, transportistas, instaladores, servicios posventa, técnicos, publicidad...

3. Requisitos legales mínimos del sector aplicables en el seno del GRUPO SIENTABIEN

3.1. Información precontractual. Etiquetado y presentación de bienes y servicios

Antes de que un consumidor quede vinculado por un contrato u oferta la tienda ha de facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por su contexto, información relevante sobre las características principales del contrato, especialmente las jurídicas y económicas.

Los términos en que se suministre dicha 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.

Es relevante, entre otros datos, la información sobre la identidad social y fiscal de la sociedad titular de la tienda, su dirección completa, número de teléfono (obligatorio en la contratación tradicional, es decir, la presencial), las características principales del mueble (especialmente el etiquetado, que se describirá a continuación), el precio total y los gastos adicionales que procedan (por entrega del mueble encargado, por

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

ejemplo, o por el uso de determinados medios de pago), junto a los procedimientos de pago, entrega, tramitación de reclamaciones y sistema extrajudicial de conflictos al que, en su caso, nos hayamos adherido.

El derecho de desistimiento es la facultad que tiene el consumidor para dejar sin efecto el contrato celebrado notificándonos en el plazo establecido para su ejercicio, sin necesidad de justificarse ni sufrir penalización alguna. Este derecho nace por atribución normativa (Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios -LGDCU) o porque expresa, extraordinaria y comercialmente hubiésemos reconocido cambios o devoluciones: habrá de informar sobre el plazo y condiciones de su ejercicio, tanto en la oferta, promoción o publicidad, como en el momento en el que el consumidor solicite nuestros servicios.

Es importante tener en cuenta que el precio, además de completo, ha de ser determinable en el caso de que no se pueda precisar con exactitud antes de contratar. Es frecuente en nuestro sector la confección de muebles a medida: si no se puede facilitar un precio claramente determinado en ese momento, habrá de precisarse la base de cálculo o indicarse la necesidad de realizar previamente un presupuesto

Así mismo, hay que tener en cuenta los procedimientos de pago, entrega, ejecución y un dato tan importante en este sector como es la fecha en que nos comprometemos a entregar el mueble o a ejecutar un servicio contratado, como puede ser la instalación del mismo.

En todo caso, ha de distinguirse entre los cambios o devoluciones que libremente decidamos para beneficiar al consumidor de aquellos que, ante una tara o defecto, resulten obligatorios en aplicación de la normativa sobre garantía de los productos. Por esta razón, la distinción entre cambios y devoluciones como forma de desistimiento y las que procedan en régimen de garantías (por ejemplo, cuando hay tara o defecto en el mueble) ha de informarse en todo momento, constando siempre en la factura o factura simplificada.

En los casos de desistimiento de origen contractual el plazo mínimo para ejercer tal derecho no tiene por qué ser de 14 días naturales (plazo que reserva la normativa de consumo para los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento comercial), pudiendo ser menor; si bien ha de especificarse con claridad, ya que si no se hiciera así sería de aplicación el plazo de catorce días naturales arriba indicado.

Las condiciones en que procede devolver el producto vienen fijadas en nuestra POLÍTICA DE DESISTIMIENTO, la cual puede consultarse en los folletos informativos que se encuentran en todos nuestros establecimientos a disposición de los clientes y en el enlace que aparece en todas nuestras páginas web corporativas. Igualmente serán informadas por nuestros vendedores antes de que la persona consumidora pueda beneficiarse de este derecho. Por esto toda cláusula relativa a este derecho será accesible antes de realizar la compra.

Por lo que respecta al etiquetado de productos, sin perjuicio de las exigencias concretas que se refieren posteriormente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, se prestará especial atención a las personas consumidoras vulnerables. En todo caso los muebles puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales. Tienen este carácter, las siguientes:

- 🔧 Naturaleza, composición y calidad.
- 🔧 Instrucciones o indicaciones para su correcto uso, así como la correcta gestión de sus residuos, advertencias y riesgos previsibles.

El etiquetado y presentación de los muebles y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzcan a error al consumidor y usuario, especialmente:

- 🔧 Sobre sus características y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.
- 🔧 Atribuyendo al mueble efectos o propiedades que no posea.
- 🔧 Sugiriendo que el mueble posee características particulares, cuando todos los muebles similares posean estas mismas características.

Las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los muebles comercializados en España deberán

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

figurar, al menos, en castellano y en la lengua cooficial de la Comunidad Autónoma donde esté ubicado el establecimiento.

3.2. Seguridad y alerta

Nuestros establecimientos únicamente podrán comercializar productos seguros, por lo que no se suministrarán productos cuando se sepa, o debiera saberse, por la información que posean como profesionales, que no cumplen con tal requisito. Así mismo, los comerciantes actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

Dentro de los límites de sus actividades respectivas, los comerciantes participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado; en concreto:

- ☛ Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.
- ☛ Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos. En concreto, deberán facilitar toda la información pertinente que se les demande, incluida aquella que pudiera estar protegida por el secreto comercial e industrial, en el plazo máximo de cinco días, salvo que por la urgencia del caso concreto se indique uno inferior.

3.3 Actividades de promoción de venta

En las actividades de promoción de ventas se tendrá en cuenta que:

Está expresamente prohibida la utilización de las denominaciones de las actividades de promoción de ventas (ventas en rebajas, las ventas en oferta o promoción, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con obsequio y las ofertas de venta directa) u otras similares para anunciar ventas que no respondan al correspondiente concepto legal.

Las actividades de promoción de ventas podrán simultanearse en un mismo establecimiento comercial, excepto en los supuestos de venta en liquidación, siempre y cuando exista la debida separación entre ellas y se respeten los deberes de información.

Sobre la información ha de tenerse en cuenta que:

- ☛ En los anuncios de estos tipos de ventas deberá especificarse la duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas.
- ☛ Cuando no comprendan, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta, la práctica de promoción de que se trate no se podrá anunciar como una medida general, sino referida exclusivamente a los artículos o sectores a los que realmente afecte.
- ☛ Se considerará engañosa la oferta de productos con premio o regalo, cuando el consumidor no reciba real y efectivamente lo que razonablemente cabía esperar de acuerdo con la oferta realizada.

En relación a la constancia de precios la norma de aplicación prevé que:

- ☛ Siempre que se oferten artículos con reducción de precio, deberá figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior (el menor que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes) junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.
- ☛ En ningún caso, la utilización de las actividades de promoción de ventas podrá condicionarse a la existencia de una reducción porcentual mínima o máxima.

Sobre la determinación de los artículos ofertados habrá de tenerse en cuenta que, en el caso de que se oferten artículos a precio normal y a precio reducido, unos y otros deberán estar suficientemente separados, de forma que no pueda, razonablemente, existir error entre los que son objeto de una u otra oferta, distinguiendo, en su caso,

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

la existencia de rebajas, saldos, liquidaciones, promociones u obsequios.

3.3.1. Ventas en promoción

Los muebles que vayan a comerciarse como productos en promoción podrán adquirirse con este exclusivo fin, pero no podrán estar deteriorados ni ser de peor calidad que los mismos muebles que vayan a ser objeto de futura oferta ordinaria a precio normal.

Ha de ir precedida o acompañada, y en lugar perfectamente visible del establecimiento, de información sobre el producto objeto de la promoción, sus condiciones de venta, el periodo de vigencia de este tipo de venta y la existencia de un número de unidades suficiente para atender a la demanda.

Nuestros establecimientos deben disponer de existencias suficientes para hacer frente a la oferta. Si llegaran a agotarse las existencias, el comerciante podrá prever el compromiso de la reserva del mueble seleccionado durante un plazo determinado, en las mismas condiciones y precio de la oferta. Si el comprador no estuviese conforme con dicha medida, o transcurriese el plazo de la reserva sin que el distribuidor hubiese podido atender la demanda, el mueble deberá sustituirse por otro de similares condiciones, características y al mismo precio.

3.3.2. Ventas con obsequio

Durante el periodo de oferta queda prohibido modificar al alza el precio, así como disminuir la calidad del mueble.

El número de existencias con las que debe contar el establecimiento para hacer frente a la obligación de entrega de los obsequios, así como las bases por las que se regulan los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el establecimiento a disposición del público. El ofrecimiento también puede hacerse en los envases de los artículos.

Los productos o incentivos promocionales deberán entregarse al comprador en plazo máximo de dos meses, a contar desde que el comprador reúna los requisitos exigidos y éste, en su caso, lo solicitara. Si el ofrecimiento figura en los envases, la prima podrá hacerse efectiva durante los tres meses siguientes a la fecha de finalización de la promoción.

3.3.3. Ventas en rebajas

Para la fijación del periodo de rebajas y su duración, deberá estarse a lo que la legislación de cada Comunidad Autónoma establezca al efecto. En todo caso se tiene la obligación de exhibir las fechas elegidas, en los establecimientos comerciales, en sitio visible al público, incluso cuando permanezcan cerrados.

Los muebles objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad en la oferta habitual, al menos durante un mes, estando prohibido ofertar como rebajados muebles deteriorados.

El precio reducido se exhibirá junto al habitual, tanto en el interior como en el escaparate.

Si las rebajas no afecten a la totalidad de los productos, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.

3.3.4. Ventas en saldos

Deberán anunciarse necesariamente con esta denominación o con la de "venta de restos", estando debidamente señalizados y separados del resto de las promociones. Se informará de su duración y, si son permanentes, de esta circunstancia.

Si los muebles son deteriorados o defectuosos, deberá constar tal circunstancia de manera precisa y ostensible.

Los establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de saldos podrán saldar muebles ajenos y otros adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como saldos o restos, indicando claramente en el exterior su actividad.

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

3.3.5. Ventas en liquidación

Los anuncios de las ventas en liquidación deberán indicar la causa de ésta.

La liquidación por la realización de obras de importancia solo será posible cuando las mismas requieran el cierre del local.

La liquidación en los supuestos de fuerza mayor solo será posible cuando obstaculice el desarrollo normal del negocio por un periodo continuado como mínimo de 1 mes.

La liquidación de los muebles debe efectuarse en el mismo local o locales afectados donde se vendía habitualmente, salvo en los casos de cierre inminente de local y de los de fuerza mayor.

La duración máxima de la venta en liquidación será de tres meses, salvo en el caso de cese total de la actividad, que será de 1 año.

3.4. Contratación

Desde 1 de enero de 2022, el concepto genérico de contrato entre consumidor y empresario incluirá también a aquellos en que este suministra, o se compromete a suministrar, contenidos o servicios digitales al consumidor y este facilita, o se compromete a facilitar, datos personales, salvo cuando estos datos sean tratados exclusivamente por el empresario con el fin de suministrar los contenidos o servicios digitales objeto de un contrato de compraventa o de servicios, o para permitir que cumpla los requisitos legales a que está sujeto, de forma que no los trate con ningún otro fin.

Hay que tener en cuenta que para los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento comercial (véase el epígrafe 3.5), así como en otros sectores, será de aplicación preferente su legislación específica respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

3.4.1. Oferta comercial

Si la oferta comercial informa sobre las características del producto o del servicio y sobre su precio, entonces hay otros datos que tenemos que incluir: la identificación de la empresa, las características esenciales del mueble, el precio completo, procedimientos de pago, plazo de entrega o ejecución del servicio y tratamiento de las reclamaciones; así como la existencia, en su caso, del derecho de desistimiento.

A efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a los consumidores o usuarios, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato fácilmente accesible, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

3.4.2. Contrato

Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato

La oferta, promoción o publicidad de los muebles han de responder a un elemental principio de veracidad, que obliga a que se ajusten a la naturaleza y las características del mueble y a las condiciones jurídicas y económicas del contrato. Por esta razón, incluso la publicidad que sea meramente persuasiva no deberá inducir a error o engaño. Si el vendedor de muebles reconoce un derecho de desistimiento al consumidor, lo que puede ocurrir cuando utiliza expresiones como "cambios, devoluciones, vales", podría inducir a error si no precisara las condiciones de este derecho, porque se podría confundir con la garantía legal que, en todo caso, por imperativo legal, afecta a la venta de sus muebles. Por esta razón, es conveniente concretar este derecho de desistimiento haciendo mención a posibles taras o defectos que presente el mueble, porque en este caso, estaríamos ante una falta de conformidad cuya solución es responsabilidad, en principio, del vendedor, y no de un derecho que este quiera reconocer al consumidor.

Cuando prime la dimensión informativa de la publicidad sobre la puramente persuasiva, y se generen expectativas de contratación en el consumidor medio, habrá de tenerse en cuenta que su contenido, las prestaciones propias del producto o del servicio y las condiciones económicas y jurídicas ofrecidas integran el contrato y, por tanto, son exigibles por el consumidor. Si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

Condiciones generales y cláusulas abusivas

- ☛ El vendedor de muebles que utilice en sus contratos cláusulas no negociadas individualmente con el consumidor debe hacer que cumplan estos requisitos:
 - ☛ Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacer referencia expresa el documento contractual.
 - ☛ Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.
 - ☛ Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.
- ☛ Son cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.
- ☛ Entre otros supuestos, serán abusivas las que vinculen el contrato a la voluntad del empresario, las que limiten los derechos del consumidor, aquellas que determinen una falta de reciprocidad, las que impongan al consumidor garantías desproporcionadas o una carga indebida de la prueba. En todo caso serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.
- ☛ El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa. A pesar de las dificultades que entraña la atención a todas estas condiciones cuando se pretende valorar este carácter en alguna cláusula, se ofrecen a continuación ejemplos de contenidos que podrían conducir a la presencia de este carácter si aparecen en algún documento o cartel del empresario del sector:
 - ☛ Si se prevé que la fecha de entrega de los muebles es meramente orientativa. Cuando se fija una dilatación del plazo previsto si la fabricación o instalación, requiere una medición posterior al montaje inicial de los muebles, pues supondría una facultad de modificación unilateral del contrato, por parte del empresario, sobre un elemento esencial del contrato (fecha de entrega).
 - ☛ Si se indica que los gastos generados por entrega o instalación retrasados serán por cuenta del consumidor; o que el empresario se exime de responsabilidad si no cumple su compromiso de entrega en plazo en caso de huelga, retraso, interrupción de transportes o similar circunstancia “ajena a la empresa”, pues se transmitirían al consumidor las consecuencias de errores de administración o gestión que no le son imputables.
 - ☛ En oposición al régimen de garantías legalmente previsto estarían las cláusulas que indiquen que los muebles de exposición no se cambian, o no se devuelve la señal entregada o que no tienen la garantía legal establecida.
 - ☛ Igualmente serán abusivas las que prevean cláusulas que los muebles con medidas, colores o materiales diferentes a los de la exposición se consideraran artículos especiales, por lo que no se permitirá devolución, cambio o anulación de la compra.
 - ☛ Lo mismo ocurriría si se estipula, por motivos de higiene, que no se admiten cambios o devoluciones en mobiliario con superficies de manipulación de alimentos, en mobiliario de descanso u otro de similares características, pues en este caso habría que incluir la salvedad de “salvo tara o defecto” o leyenda equivalente.
 - ☛ Supeditar el derecho de reclamar a una verificación del estado del mueble en un plazo de 72 horas después de la entrega, o en plazo similar e inferior al previsto por la normativa de garantías, puede hacer abusiva la cláusula en que aparezca esta previsión.
 - ☛ La retención de cantidades entregadas a cuenta si renuncia el consumidor es abusiva por falta de reciprocidad si no se prevé una indemnización por cantidad equivalente cuando renuncie el

empresario. Este sería el caso de las arras penitenciales, o precio del desistimiento, cuando se basan en el artículo 1154 del Código Civil (CC), es decir, cuando la voluntad de las partes es la de dejar sin efecto la relación contractual o el acuerdo precontractual, pagando tal precio. Pero tiene el mismo fundamento, la falta de reciprocidad, una cláusula penal: si, en vez de reflejar una previa entrega de dinero, se atiende a la posibilidad de que el consumidor se exima de cumplir su obligación, pagando la pena estipulada, estaríamos en lo que prevé el artículo 1153 CC y la cláusula también será abusiva si no se prevé penalización alguna por incumplimiento del empresario.

- ➡ Ahora bien, puede haber reciprocidad en la cláusula y que esta siga siendo abusiva. Este sería el caso de indemnización desproporcionadamente alta. Por ejemplo, si se prevé que, ante la cancelación de un pedido por parte del consumidor, la retención de lo abonado responda a “gastos de tramitación” o de denominación similar: tales gastos han de ser reales y han de responder a una cuantificación que les haga sea equivalentes a la cantidad que adelantó el consumidor.

3.5. Contratación a distancia y fuera de establecimiento

3.5.1. Información previa al contrato

En estos contratos deberemos facilitar previamente una información señalada en el epígrafe 3.1. El art. 97.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU, desde ahora) detalla estos datos, debiendo tenerse en cuenta algunas cuestiones referidas, sobre todo, al derecho de desistimiento: el empresario puede utilizar el modelo A de documento informativo que aparece en el Anexo I del TRLGDCU, lo cual facilitamos en nuestra POLÍTICA DE DESISTIMIENTO mediante el formulario de desistimiento que aparece en el modelo B del mismo. Si decide que el consumidor se haga cargo de los costes de devolución deberemos informar al respecto (si no se hace, al igual que ocurre si no informamos sobre gastos adicionales de transporte, por ejemplo, el consumidor no estará obligado a atenderlos) y si no cabe este derecho (por ejemplo, en el caso de muebles confeccionados siguiendo especificaciones del consumidor) hemos de decir que no cabe el mismo.

Aparte de la identificación de la sociedad titular del establecimiento (incluida la fiscal, así como los datos de inscripción en el Registro Mercantil,) se ha de especificarse los medios de contacto entre consumidor y el establecimiento o servicio postventa, por ejemplo, un nº de teléfono o una dirección de correo electrónico. En todo caso, lo que se pretende es que el consumidor pueda contactar con nuestra empresa de la forma más rápida y eficaz.

3.5.2 Contrato

Cuando la contratación se ha hecho a distancia, tendremos en cuenta que hay obligaciones que se extienden desde el momento de informar hasta el momento de ejecutar lo que se ha convenido:

- ➡ Deberemos velar para que el consumidor confirme expresamente, en el momento de efectuar el pedido, que es consciente de que éste implica una obligación de pago.
- ➡ Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función deberán señalarse únicamente con la expresión «pedido con obligación de pago» o análoga y nunca ambigua, de forma que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar. En caso contrario, la persona consumidora no quedará obligada por el contrato o pedido.
- ➡ En nuestro sitio web debemos indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.
- ➡ En un contrato electrónico se deben facilitar las condiciones generales de contratación antes de que la persona consumidora quede obligada, para que pueda almacenarlas. Ha de guiarle, indicando los trámites que deba seguir para celebrar su contrato y ha de confirmarle que ha recibido la aceptación dada a su oferta a través de un soporte duradero en un plazo razonable y, a más tardar, en el momento de entrega del producto, de manera que esta confirmación incluya la información que le proporcionó antes de contratar.
- ➡ Salvo otro tipo de acuerdo, el plazo de entrega será de 60 días naturales, a contar desde el día siguiente al de la celebración del contrato. En caso de que el producto solicitado no esté disponible, se ha de

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

avisar al comprador/a para que pueda pedir la devolución del importe. Ahora bien, es posible una sustitución del producto si ha sido informado expresamente de tal posibilidad: podrá suministrarse sin aumento de precio si el nuevo producto es de características similares y tiene la misma o superior calidad. En este caso, permanecerán los derechos de desistimiento y resolución que fueran aplicables.

3.5.3. Derecho de desistimiento

Sin perjuicio de la información que facilitamos tanto en nuestras webs corporativas y en los folletos informativos disponibles en todos nuestros establecimientos en relación con nuestra POLÍTICA DE DESISTIMIENTO, con carácter general, la persona consumidora tendrá derecho a desistir del contrato durante un período de 14 días naturales, contados a partir del día en que él, o un tercero por él indicado y distinto del transportista, adquiera la posesión de los bienes solicitados, sin indicar el motivo e incurriendo únicamente en los costes directos de devolución del producto de que se trate.

Salvo pacto en contrario, no están sujetos a un derecho legal de desistimiento los muebles confeccionados conforme a especificaciones proporcionadas por el consumidor o claramente personalizados, y a los contratos de servicios que hayan empezado a ejecutarse con consentimiento expreso del consumidor, previa información de que perderá tal derecho.

Es obligatorio proporcionar el envío del modelo B de formulario de desistimiento que figura en el correspondiente "Anexo I" del TRLGDCU, y si proporciona correctamente el modelo A de documento informativo habrá cumplido los requisitos de información sobre el derecho de desistimiento que le impone la norma.

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

Si no se ha facilitado la información sobre el derecho de desistimiento, el período para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial. Cuando así se informe, si ocurre dentro de ese plazo máximo de doce meses, el plazo para desistir acabará 14 días naturales después de que se haya informado.

Se deberá efectuar el reembolso utilizando el mismo medio de pago recibido en la transacción inicial, a no ser que se haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando la persona consumidora no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

3.6. Horarios

En todos los establecimientos comerciales del sector deberá figurar el calendario y horario de apertura y cierre en un sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando el establecimiento esté cerrado.

3.7. Garantías y servicios postventa

3.7.1 Garantía legal

Para ser conformes con el contrato, los bienes deberán cumplir, **en particular y cuando sean de aplicación, los siguientes requisitos subjetivos:**

- Han de ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.
- Tendrán las aptitudes (fines específicos y necesarios para el consumidor) que este haya comunicado al empresario (como muy tarde en el momento de la celebración del contrato) y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.
- Han de ser entregados con accesorios e instrucciones.

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

Para ser conformes los muebles deben cumplir, aparte de los requisitos subjetivos ya citados, **todos los requisitos objetivos siguientes**: tener el fin para el que se utilizarían normalmente los bienes del mismo tipo y, cuando sean de aplicación, dos extremos importantes: el suministro con accesorios (en particular, el embalaje) e instrucciones que el consumidor puede esperar razonablemente recibir y, en segundo lugar, si tienen la calidad y se corresponden a la muestra o modelo que el vendedor facilitó.

Otro requisito objetivo importante es el de poseer las cualidades y características (sobre todo respecto de la durabilidad del mueble, de la funcionalidad, compatibilidad y seguridad) que sean normales y razonablemente esperables en esos muebles que sean del mismo tipo, dada su naturaleza y atendiendo a cualquier declaración pública (especialmente la publicidad y el etiquetado) realizada por el empresario o en su nombre, o por otras personas en fases previas, incluido el productor. EL GRUPO SIENTABIEN no quedará obligado por tales declaraciones públicas, si demuestra alguno de los siguientes hechos:

- Que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración.
- Que, en el momento de la celebración del contrato, la declaración había sido corregida del mismo o similar modo en el que había sido realizada.
- Que la declaración pública no pudo influir en la decisión del consumidor.

Hay un criterio general de responsabilidad especialmente importante en nuestro sector. La falta de conformidad que resulte de una instalación incorrecta del mueble se equipara a una falta de conformidad, cuando se de alguna de las siguientes condiciones:

- La instalación ha sido realizada por nosotros o bajo nuestra responsabilidad y, en el supuesto de tratarse de una compra de muebles, su instalación esté incluida en el contrato.
- Si el contrato prevé que la instalación o la integración las realice el consumidor y al ejecutarlas este resulta que son incorrectas, debiéndose tal incorrección a deficiencias en las instrucciones que hayamos proporcionado al respecto.

Extremos importantes ante una falta de conformidad son los siguientes:

- EL GRUPO SIENTABIEN responderá por la falta de conformidad que exista al entregar el mueble, el contenido o el servicio digital. El consumidor puede, por simple declaración, exigir la subsanación, la reducción del precio o la resolución contractual. En cualquiera de estos supuestos podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede, y suspender el pago de cualquier parte pendiente hasta que no cumplamos con las obligaciones respecto a las garantías y servicios postventa.
- Si el mueble adquirido no es conforme, el consumidor podrá optar entre exigir su reparación o exigir su sustitución, salvo que una de estas opciones sea objetivamente imposible o suponga costes desproporcionados, a la vista de las circunstancias y, entre ellas, el valor que tendría si no hubiera falta de conformidad y la relevancia de esta.
- Cualquier medida correctora será gratuita para el consumidor (gastos de envío, transporte, mano de obra y materiales), realizadas en plazo razonable y sin inconvenientes.
- La reparación y la sustitución del mueble supondrán para el consumidor su puesta a disposición de la tienda. EL GRUPO SIENTABIEN recuperará el sustituido a sus expensas, de la forma que menos inconvenientes genere al consumidor y atendiendo al tipo de mueble.
- Cuando una reparación requiera la retirada de bienes instalados de forma coherente con su naturaleza y finalidad antes de manifestarse la falta de conformidad –o, si procede, la sustitución– en la obligación de reparar o sustituir estará la retirada de los no conformes, la instalación de los bienes sustituidos o reparados o la asunción de costes de retirada e instalación por cuenta del empresario. Esta previsión y la anterior se encuentran en el artículo 118.5 y 6 del TRLGDCU.

El consumidor puede exigir una reducción proporcional de precio o la resolución del contrato en estos casos:

- En relación con los muebles, si la medida correctora es imposible o desproporcionada.
- Si la reparación o sustitución no se han efectuado según los apartados 5 y 6 del artículo 118 citado más arriba, o no se han hecho en un plazo razonable, siempre que el consumidor hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

- Cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes en conformidad.
- Si la falta de conformidad es de tal gravedad que se justifica la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- Si el empresario ha declarado, o así se deduce de las circunstancias, que no pondrá los bienes, en conformidad en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.

En relación al plazo y modo de reembolso por reducción de precio o resolución de contrato es importante tener en cuenta los siguientes extremos:

- Todo reembolso a favor del consumidor se hará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días desde la fecha en que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o de reclamar su correspondiente derecho. No obstante, en el caso de resolución de un contrato de compraventa de muebles el plazo de reembolso empezará a contar desde su recepción por el empresario o desde que el consumidor pruebe que los ha devuelto.
- El reembolso se hará en el mismo medio de pago empleado por el consumidor al adquirir el bien, salvo pacto expreso sobre otro modo, siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor o usuario ni que medie imposición de cargo por reembolso.

Sobre los plazos de manifestación de faltas de conformidad y carga de la prueba es importante saber que:

- Como vendedores respondemos de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten durante los tres años siguientes a su entrega.
- Salvo prueba en contrario, con carácter general, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en dos años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando este se entregó.

En relación a la justificación documental del mueble, habrá de tenerse en cuenta que:

- El comerciante está obligado a entregar al consumidor que ejercite su derecho para poner el bien en conformidad la justificación documental de su entrega, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho.
- Junto con el mueble ya conforme proporcionará justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, la descripción de la medida correctora efectuada.
- Es importante tener en cuenta que la acción para reclamar la responsabilidad del vendedor prescribirá a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al GRUPO SIENTABIEN por la falta podrá reclamar directamente al productor con el fin de que el bien sea puesto en conformidad. De esta forma, y sin perjuicio de que cese la responsabilidad del productor en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los muebles, según su naturaleza, finalidad y normas que los regulan.

3.7.2. Garantía comercial

La declaración de garantía comercial deberá redactarse al menos en castellano y en la lengua cooficial de la comunidad autónoma donde se ubiquen nuestros establecimientos, de manera clara y comprensible y se entregará en todo caso al consumidor, a más tardar en el momento de la entrega en cualquier soporte duradero.

La declaración de garantía comercial expresará necesariamente:

- Una declaración precisa de que el consumidor tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
- La designación de los bienes a los que se aplica la garantía comercial.

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

- El nombre y la dirección del garante.
- El procedimiento que debe seguir el consumidor para conseguir la aplicación de la garantía comercial.
- Las condiciones de la garantía comercial (entre otras, el plazo de duración y su alcance territorial).

3.7.3. Servicio postventa

El productor garantizará la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo mínimo de 10 años a partir de la fecha en que el mueble deje de fabricarse.

Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.

La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público, así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.

El plazo para ejercitar la acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor y usuario para su reparación es de un año después del momento de la entrega.

3.7.4. Responsabilidad civil por muebles defectuosos

Si el perjudicado ha sufrido daños o perjuicios causados por el mueble se le reconoce un derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios ocasionados, tanto personales (incluida la muerte) como materiales.

Este derecho es compatible con otros derechos del perjudicado a ser indemnizado por los daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual (falta de conformidad u otra causa) o de la responsabilidad extracontractual a que hubiera lugar.

Son ineficaces las cláusulas de exoneración o de limitación de la responsabilidad civil frente al perjudicado.

El distribuidor que se presente como fabricante o importador en la UE podrá ser responsable de los daños causados por los defectos de los productos que haya introducido en el mercado, siéndole de aplicación las reglas anteriores de responsabilidad civil.

3.8. Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente

A disposición de la clientela en todos los establecimientos del GRUPO SIENTABIEN habrá hojas de reclamaciones y se exhibirá de modo permanente y visible al público el cartel oficial que anuncia su existencia.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas si no hay conformidad con el servicio, el precio o cualquier otra controversia surgida. Si no fueran entregadas el cliente puede solicitar la presencia de la Policía Municipal a los efectos de que haya constancia de la negativa.

Con independencia de esa forma de reclamar o denunciar dejando constancia ante la Administración competente, es esencial disponer de un servicio de atención al cliente que facilite información o permita la presentación de reclamaciones y quejas, de forma que pueda acceder, cuando proceda, al Sistema Arbitral de Consumo si una reclamación no ha podido resolverse, cualquiera que sea el lugar de residencia del consumidor. Se pretende que la atención sea inmediata y facilite el envío de documentos.

Por esta razón, es necesario poner a disposición del consumidor un número de teléfono, una dirección postal completa y una dirección de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación. Cuando se facilite la comunicación por teléfono, para atender en relación con un contrato realizado, el uso de la línea no puede suponer un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

Se dará respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible, con un máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

3.9 Venta a plazos de muebles

Se puede realizar la venta a plazos de un mueble si tiene características que lo hagan suficientemente identificable y diferenciado, y, además su precio está aplazado en todo o en parte por un periodo superior a tres meses.

Respecto a la identificación de los bienes la Ley 28/1998, de 13 de julio, reguladora de este tipo de ventas, considera identificables a todos aquellos en los que conste la marca y número de serie o fabricación, de forma indeleble o inseparable en una o varias de sus partes fundamentales o si tienen alguna característica distintiva que excluya razonablemente su confusión con otros. Un mueble vendido por un empresario del sector puede tener estas características, así como marca y número de serie.

En el contrato, entre otros requisitos, han de figurar: la identificación de los contratantes y del objeto que se va a comprar, así como datos de índole económica como son el precio de venta al contado, el desembolso inicial que pueda pactarse, la parte aplazada y la que pueda financiar un tercero. En el contrato de financiación ha de figurar el capital, el tipo de interés con su importe, número y periodicidad de los plazos y de otros gastos, junto a su importe, si fuera posible - así como el tipo de interés nominal (TIN) y la tasa anual equivalente (TAE). Es importante indicar la prohibición de vender o disponer de la cosa hasta que no se haya pagado todo el precio o reembolsado el préstamo, si no hubiera autorización escrita del vendedor o del financiador. También ha de figurar el derecho de desistimiento.

El consumidor tiene un derecho de desistimiento de 14 días hábiles siguientes a la entrega del mueble, comunicándolo mediante carta certificada u otro medio fehaciente al vendedor y, en su caso, al financiador, siempre que se cumplan todos los requisitos siguientes:

- 📄 No haber usado del mueble vendido más que a efectos de simple examen o prueba.
- 📄 Devolverlo, dentro del plazo señalado anteriormente, en el lugar, forma y estado en que lo recibió y libre de todo gasto para el vendedor. El deterioro de los embalajes, cuando fuese necesario para acceder al bien, no impedirá su devolución.
- 📄 Proceder, cuando así se haya pactado, a indemnizar al vendedor en la forma establecida contractualmente por la eventual depreciación comercial del bien. Dicha indemnización no podrá ser superior a la quinta parte del precio de venta al contado. A este fin habrá de aplicarse el desembolso inicial si existiera.
- 📄 Reintegrar el préstamo de financiación al comprador referido en el art. 4.3 de la Ley 28/1988, en los términos acordados para el caso de desistimiento.

Este derecho es irrenunciable, sin que la no constancia de tal cláusula en el contrato prive al comprador de la facultad de desistimiento.

3.10. Crédito al consumo

Con un contrato de crédito al consumo un prestamista concede o se compromete a conceder crédito a un consumidor en forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.

Existe la obligación de proporcionar una información básica al consumidor, que deberá incluirse en la publicidad y comunicaciones comerciales, así como en los anuncios y ofertas exhibidos en los locales comerciales y también en aquellos en que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, pero siempre que se indique el tipo de interés o cualquier cifra relacionada con el coste del crédito para el consumidor.

Esta información especificará los elementos siguientes, de forma clara, concisa y destacada mediante un ejemplo representativo: tipo deudor fijo o variable y recargos incluidos en el coste total del crédito para el consumidor, importe total del crédito, tasa anual equivalente (TAE significa el coste total del crédito expresado como porcentaje anual del importe total del crédito), duración del contrato de crédito en el caso de los créditos en forma de pago aplazado

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

de un bien o servicio en particular, el precio al contado y el importe de los posibles anticipos, así como el importe total adeudado por el consumidor y el importe de los pagos a plazos.

Por lo indicado anteriormente no se podrá publicitar como financiación gratuita aquella en la que, aunque no se cobren intereses, existan comisiones u otros gastos para el consumidor.

En el momento de celebración del contrato hay que tener en cuenta la obligación de proporcionarlo por escrito, en papel u otro soporte duradero, así como un contenido exhaustivo para aquellos cuyo importe esté comprendido entre 200 y 75.000 euros. Entre otros datos han de aparecer los siguientes:

- ➡ Identidad y domicilio de los contratantes, y, en su caso, del intermediario.
- ➡ Características principales del contrato: tipo de crédito, importe total del crédito e importe total que hay que pagar (la suma del importe total del crédito y los gastos totales), duración del crédito; número, frecuencia e importe de los plazos y nombre del producto o servicio, su precio al contado cuando haya una vinculación de una compraventa a la concesión del crédito y las consecuencias en caso de impago. Costes del contrato: tipo deudor, tasa anual equivalente (TAE: el coste total del crédito expresado como porcentaje anual del importe total del crédito);
- ➡ Costes relacionados, incluidos los costes en caso de pagos atrasados, y si procede la especificación de seguros o servicios accesorios a los que se condiciona la concesión del crédito.
- ➡ Otros datos jurídicamente importantes, como son la existencia (14 días naturales) o ausencia del derecho de desistimiento, el reembolso anticipado y posible derecho de compensación a favor del prestamista cuando surge tal anticipo, el derecho a ser informado del resultado producido tras la búsqueda en bases de datos de aquellos que se refieran a él y tengan relación con su solvencia, derecho de obtención gratuita del proyecto de contrato de crédito y periodo de validez de la información precontractual.
- ➡ Datos relativos a la información adicional si se ha realizado una comercialización a distancia de su financiación.

La vinculación contractual, si el vendedor de un mueble incumple con sus obligaciones y el consumidor está ligado a un crédito que le sirve para financiar la compra, supone que:

- ➡ El consumidor puede ejercer contra el prestamista los derechos que tiene frente al vendedor que incumple con sus obligaciones, pero siempre y cuando el mueble o el servicio contratado no se hayan entregado o no sean conformes con lo contratado y, además, se haya reclamado en primer lugar contra el vendedor sin obtener satisfacción.
- ➡ Aparte del incumplimiento del vendedor del mueble, al consumidor pueden afectarle diversas circunstancias que hagan ineficaz el contrato que le liga con el minorista; de forma que, si hay vinculación con un crédito al consumo, este devenga también ineficaz. Esta consecuencia jurídica general prevista por la Ley tiene un caso específico en el derecho de desistimiento: si el consumidor ha hecho uso de este derecho en su contrato con el vendedor de muebles también dejará de estar vinculado al contrato de crédito al consumo.
- ➡ La ineficacia contractual puede tener un sentido opuesto: si el consumidor y el vendedor acuerdan que el precio se abone, total o parcialmente, con un crédito, la venta no será eficaz hasta que el crédito sea efectivamente obtenido.

Hay un derecho de desistimiento que la Ley de Contratos de Crédito al Consumo reconoce al consumidor que contrata un crédito, con independencia del que puede afectar a la venta del mueble. En el plazo de 14 días naturales desde que se ha celebrado el contrato, sin tener que alegar motivo alguno ni ser penalizado por su ejercicio –salvo por los gastos no reembolsables que haya abonado el prestamista a la Administración Pública - el consumidor tiene derecho a dejar sin eficacia el contrato de crédito; pero tiene ciertas obligaciones: comunicar de forma fehaciente al prestamista el ejercicio de este derecho (antes de que expire el plazo a su favor) y pagarle el capital e intereses generados entre la fecha en que dispuso el crédito y aquella en que reembolse el capital, pago que ha de efectuar en el plazo máximo de 30 días desde que notifica su voluntad de desistir.

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

3.11. Precios

Partimos de nuestro derecho para fijar libremente el precio de los productos que comercializamos y de los servicios accesorios que ofrezcamos al consumidor. Los precios deberán ser inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles y visibles por el consumidor, tanto en el interior del establecimiento como en el escaparate, de forma que el consumidor no necesite solicitar la ayuda del vendedor para que le informe sobre los precios de los muebles expuestos.

Si el precio estuviera sujeto a la elaboración de un presupuesto se informará sobre la forma en que se determine aquel y también sobre todos los gastos adicionales (transporte, entrega, etc.)

Si la publicidad incluye el precio, este ha de ser el precio total, con las especificaciones que ya se han tenido en cuenta en relación a la publicidad e información precontractual. En el caso de que el vendedor facilite la adquisición de muebles con aplazamiento de pago, en el momento de formalizar la oferta informará por escrito, entre otros extremos, del precio total al contado, el precio bajo la fórmula de pago aplazado, el número de plazos y su periodicidad.







3.12. Facturas y facturas simplificadas

Los comerciantes están obligados a expedir y entregar una factura o factura simplificada (tique) como justificante de la compra realizada, debiendo conservar copia o matriz de las que reciban de sus proveedores.

La obligación de expedir factura podrá ser cumplida mediante expedición de factura simplificada en las ventas al por menor cuando su importe no exceda de 3.000 euros, IVA incluido.

Se puede expedir factura electrónica, pero solo si se ha obtenido previamente el consentimiento expreso. En este caso, la solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en que se procederá a recibir la factura y la posibilidad de que se pueda revocar el consentimiento y la manera en que podrá realizarse dicha revocación. El derecho a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Atendiendo a la regulación fiscal y de consumo aplicables a los documentos justificativos de la compra, resultará que la factura simplificada que se entregue, y sus copias, ha de contener los siguientes datos:

-  Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas de cada serie será correlativa.
-  Nombre y apellidos, razón social o denominación social completa, y domicilio del expedidor, así como su Número de Identificación Fiscal. La normativa estatal de consumo exige, además, el nombre comercial y su nº de teléfono (obligatorio en contratación presencial) y, en su caso, los de aquellos por cuya cuenta actúe.
-  Fecha de expedición de la factura y fecha de la operación o del pago anticipado, si es una fecha distinta a la de expedición. La normativa de consumo también exige la constancia de la fecha de entrega comprometida, si es diferente a la de venta.
-  Identificación de los muebles vendidos.
-  Precio final abonado por el consumidor/a, indicando el tipo impositivo aplicado o la expresión "IVA incluido".
-  Otros datos esenciales, relacionados con la información precontractual que se ha de proporcionar al consumidor/a, como pueden ser el recordatorio sobre la existencia de garantía legal y, si existe un derecho de desistimiento, el plazo y condiciones para ejercerlo. Los cambios o devoluciones que se reconozcan han de diferenciarse de las opciones que la normativa prevé ante una falta de conformidad, lo que puede conseguirse mediante expresiones como pueden ser "salvo tara o defecto", o similares, después de mencionar aquellos.

3.13. Publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los muebles, se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad y finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

Porque en Grupo Sientabien no llevamos a cabo nada que no respete y represente nuestros valores .

También se realizarán conforme a los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.

Está prohibida la oferta de venta directa en la que el vendedor invoque su condición de fabricante o mayorista, salvo que:

En el primer caso, fabrique realmente la totalidad de los muebles puestos a la venta y, en el segundo, realice sus operaciones de venta fundamentalmente a comerciantes minoristas.

Que los precios ofertados sean los mismos que aplica a otros comerciantes, mayoristas o minoristas, según los casos.

3.14. Protección de datos

Nuestros establecimientos pueden solicitar y tratar datos de carácter personal procedentes de los clientes. Si es así, deberán tenerse en cuenta los principios de protección de datos recogidos en el Reglamento 2016/679, de 27 de abril, de protección de datos personales (RGPD), así como en la Ley Orgánica 3/2018, que lo desarrolla.

3.15. Gestión de Residuos y compromiso de política medioambiental

El GRUPO SIENTABIEN llevará a cabo una adecuada política ambiental mediante el desarrollo de prácticas correctas y respetuosas con el medio ambiente y contribuirán a la educación ambiental de los consumidores mediante la difusión de mensajes que fomenten el consumo responsable de todos los bienes disponibles en el comercio de muebles de uso doméstico. Todos nuestros establecimientos deberán separar los residuos en distintas fracciones con el fin de que su posterior recogida y gestión sea la adecuada.

Teniendo en cuenta la actividad desarrollada, los residuos más frecuentemente generados por los comercios de muebles serán residuos asimilables a residuos domésticos y envases comerciales.

En el caso de residuos asimilables a los domésticos el establecimiento deberá separar los residuos en distintas fracciones y entregarlos al servicio municipal de recogida.

El establecimiento deberá entregar los envases, incluidos los comerciales, en condiciones adecuadas de separación por materiales que permitan su reutilización y adecuada gestión.

Está prohibido entregar bolsas de plástico ligeras y muy ligeras en los puntos de venta, excepto si son de plástico compostable. Los establecimientos podrán optar por otros formatos de envase para sustituir a las bolsas de plástico.

Si se tratara de Residuos procedentes de aparatos eléctricos, la gestión de esos residuos supone que el vendedor debe colaborar para que su actividad se lleve a cabo sin poner en peligro la salud de las personas y sin perjudicar al medio ambiente, evitando su abandono, vertido o eliminación incontrolada, así como la mezcla o dilución de residuos que dificulten su gestión.

Los comercios estarán obligados a informar a los clientes desde el 1 de enero de las obligaciones de gestión de residuos

Todas aquellas de nuestras tiendas de 300 metros o más estarán obligadas a informar a nuestros clientes de los impactos ambientales y de sus obligaciones a la hora de gestionar los residuos de envases y productos adquiridos en nuestros establecimientos. Se procurará tener dicha información en un lugar visible del establecimiento.

Cada una de nuestras tiendas facilitará información sobre la ubicación de puntos fijos y móviles, dependencias, mercadillos y recogida a domicilio donde pueden depositarse muebles usado