

EL DRET A REBRE LA FACTURA EN PAPER

Des de l'Oficina del Consumidor atenem molts tipus de reclamacions. Però, una d'elles és recurrent en el temps: el dret a rebre les factures en paper, sobretot de telefonia, gas, aigua o llum. En aquest sentit, la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries estableixen el dret a rebre factures en format paper: un aspecte que resulta essencial per a molts consumidors/es que prefereixen o necessiten disposar de les seves factures en format físic.

El dret a rebre la factura en paper es troba específicament contemplat en l'article 63.3 del Reial decret legislatiu 1/2007. L'article garanteix que els consumidors/es sempre tenen dret a rebre les seves factures en format paper, sense necessitat de sol·licitar-ho expressament. Això protegeix aquelles persones que no estan familiaritzades amb les factures electròniques o que simplement prefereixen el format físic, per raons personals o pràctiques.

Si un consumidor/a dona el seu consentiment per rebre factures electròniques, aquest ha de ser voluntari i pot ser revocat en qualsevol moment. La possibilitat de revocar el consentiment per a rebre factures electròniques en qualsevol moment assegura que les persones no quedin lligades a un format que ja no desitgen o necessiten.

En resum, la normativa aplicable estableix amb caràcter general que en la contractació de serveis i subministraments amb consumidors/es i usuaris/es, l'emissió de factures i rebuts en format electrònic requereix el consentiment exprés del consumidor/a i usuari/a. Per tant, la inclusió de clàusules predisposades en els contractes d'adhesió en les quals el consumidor accepta l'emissió de factures i rebuts en format electrònic i/o la remissió a la pàgina web de l'empresa per a accedir i descarregar les mateixes, constituïrien pràctiques no conformes amb la citada normativa de protecció al consumidor.

En el sentit contrari, serà lícita la inclusió d'aquestes clàusules en el contracte o oferta de l'empresari sempre que figurin com una opció no predisposada, que la persona consumidora pot acceptar o no. L'empresari ha d'informar de manera clara i suficient tant sobre la possibilitat de revocar el consentiment atorgat, com del dret a rebre la factura en paper, sense cap cost (és a dir, gratuït) que tenen els/les consumidors/es.

Si teniu qualsevol dubte al respecte, us atendrem a l'OMIC mitjançant cita prèvia.