



LA LEY DE MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

El pasado 21 de diciembre de 2006, el Congreso de los Diputados aprobó la **Ley de Mejora de la protección de los Consumidores y Usuarios**, estando prevista su entrada en vigor en los primeros meses del año 2007. La citada norma, que es consecuencia de la directiva de la Unión Europea sobre protección del consumidor y usuarios, viene a establecer una serie de mejoras para éstos, siendo los puntos más destacados los siguientes:

Iguales facilidades para altas y bajas en los servicios.-

La nueva ley establece el derecho a darse de baja de los contratos suscritos con prestadores de servicios con las mismas facilidades con las que se dan de alta. El prestador incurrirá en infracción si trata de impedir la baja del usuario imponiendo cargas que penalicen el derecho a poner fin al contrato suscrito entre las partes, lo que es especialmente importante en la prestación de servicios de naturaleza periódica. Además, deberá informar de este derecho y de la forma de hacerlo de manera previa y gratuita, sin obligarle, por ejemplo, a obtenerla a través de un número telefónico de tarificación adicional.

Exigencia de toda la información necesaria.-

Esta gratuidad y carácter previo de la información se extiende, en general, a toda la que necesite un ciudadano para contratar el producto o servicio que más interese a sus necesidades de cuantos se le ofrecen en el mercado. También se establece, con carácter general, que en los servicios de atención al cliente se debe asegurar al usuario una atención personal directa, así como una constancia fehaciente de las quejas y reclamaciones que presenta.

Prohibición del redondeo al alza.-

La ley prohíbe este redondeo con carácter general, tanto en el tiempo utilizado como en el precio, así como cualquier cláusula que prevea el cobro por servicios o productos no prestados. De esta forma, el coste del servicio habrá de calcularse en consumo efectivamente realizado. Para los servicios de telefonía la unidad tipo será el segundo, mientras que para los aparcamientos será el minuto. Estos, además, tendrán que entregar a los usuarios no abonados un justificante que acredite que su vehículo ha utilizado ese servicio de estacionamiento.



Aumenta la protección en la compra de vivienda.-

La nueva norma establece como abusivas las cláusulas de los contratos o las prácticas comerciales de compraventa de vivienda que penalicen al consumidor si se niega a subrogarse en el crédito hipotecario del promotor, o le obliguen a asumir el pago de las tasas o impuestos que corresponden al vendedor (como, por ejemplo, la “plusvalía” o Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana). También considera abusivas aquellas cláusulas o prácticas que impongan al adquirente de la vivienda la asunción de los gastos que comporta la conexión con el suministro de los servicios generales de la misma –gas, agua, electricidad-, cuando aquélla deba entregarse en condiciones de habitabilidad.

Prácticas y cláusulas abusivas.-

Otra novedad de la ley es la equiparación que se realiza entre cláusulas abusivas y prácticas abusivas. Éstas últimas, que responden a comportamientos generalizados sin reflejo en el contrato, no estaban reguladas. Con la nueva ley no puede exigirse al consumidor el cumplimiento de obligaciones sobre las que no se le haya informado previamente. Quedan prohibidas las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados al ejercicio de los derechos reconocidos en el contrato, corrigiéndose de esta forma la falta de limitación legal a prácticas que, de hecho, impedían en ocasiones el ejercicio de derechos

adicionales reconocidos en el contrato, como el de devolver los productos adquiridos, entre otros. Sólo se podrá pactar la sumisión a otros arbitrajes diferentes del de consumo cuando el consumidor conozca qué se le va a reclamar, en contra de la situación anterior en la que se permitía pactar la sumisión previa a cualquier arbitraje.

Regulación del asociacionismo de consumo.-

La nueva ley introduce también una nueva regulación de las asociaciones de consumidores y usuarios, así como del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU). En este último caso se instituyen las vías de colaboración entre este órgano consultivo y los órganos consultivos de las CC.AA. Se establece un régimen básico general y la regulación específica para las asociaciones de carácter supraautonómico y se permite, por primera vez, la firma de convenios o acuerdos entre aquéllas y los operadores del mercado, con la exclusiva finalidad de desarrollar proyectos específicos de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios y así mejorar la posición de éstos en el mercado. Así podrán demandar el cese de prácticas contrarias a la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios las asociaciones que están representadas en el CCU y las autorizadas por las legislaciones autonómicas en su ámbito territorial. Sólo aquéllas que se hayan constituido de acuerdo con la legislación específica de consumo, estatal o autonómica, pueden representar los intereses generales de los consumidores.



Legitimación ante los tribunales de las administraciones.-

También se legitima al Instituto Nacional del Consumo (dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo), a las Comunidades Autónomas y a los municipios para demandar el cese de prácticas contrarias a la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y sancionar incluso en sectores regulados, como las telecomunicaciones y los servicios financieros, en el caso de infracciones de consumo (como los temas relativos a publicidad o información precontractual). Hasta ahora, las administraciones públicas carecían de tal legitimación para el ejercicio de este tipo de acciones en defensa de los consumidores.

Seguridad de productos.-

Se refuerzan las competencias de las administraciones públicas con objeto de evitar que productos inseguros o peligrosos puedan llegar a manos de los consumidores. En este sentido, las administraciones públicas podrán adoptar todas las medidas necesarias, siempre que sean proporcionadas, para hacer desaparecer el riesgo. Además, las autoridades de Aduanas pasan, con la nueva regulación que se establece en esta ley, a incorporarse a la Red de Alerta de productos no alimenticios, con el fin de aumentar y garantizar la seguridad de los procedentes de otros países extracomunitarios.

Adaptación a la legislación europea.-

La ley adapta la normativa nacional a la europea para evitar que subsistan en el mercado cláusulas abusivas como en algunos casos todavía podía ocurrir. Así, se posibilita la eliminación de las cláusulas dudosas que puedan ser perjudiciales para el consumidor, como aquéllas por las que un empresario puede eludir su responsabilidad escudándose con carácter general, por ejemplo, en la huelga como causa de fuerza mayor para no cumplir. También se garantiza la protección del consumidor en todos los contratos que suscriba con un profesional, independientemente de que haya elegido, como derecho aplicable al contrato, el vigente en un Estado que no sea miembro de la Unión Europea.

Esta ley otorga un plazo de dos años para que el Estado, en colaboración con las CC.AA., remita a las Cortes un proyecto de Ley que establezca las reglas en materia de sanciones en el caso de infracciones supraautonómicas o cometidas en una Comunidad Autónoma diferente de aquélla donde radica la sede de la empresa infractora de la legislación de consumo. Asimismo, otorga el plazo de un año para presentar una nueva regulación que adapte el Sistema Arbitral del Consumo a las nuevas condiciones del mercado. Además, se emplaza al Gobierno para que elabore un texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las Directivas comunitarias para disponer de un cuerpo legal que incorpore las normas esenciales dictadas en la materia.