

LEY DE MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

La LEY 44/2006 DE MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS que fue aprobada en el Congreso de los Diputados el pasado 21 de diciembre de 2006, ha sido publicada en el Boletín Oficial del Estado el 30 de diciembre del mismo mes; entrando en vigor en el presente año 2007. Ante este hecho, hemos considerado conveniente informarles de su contenido mediante la presente nota aclaratoria, junto con el envío de la mencionada ley, con el fin de que conozcan las principales medidas incluidas.

Ésta ley, en la que se introducen determinadas modificaciones en nuestra legislación sobre esta materia, pretende de conformidad con su Exposición de Motivos, por una parte, dar cumplimiento a una sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 9 de septiembre de 2004 que declaraba que España había incumplido las obligaciones que le incumbían respecto a las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y, por otra, incorporar una serie de mejoras con la intención de elevar el nivel de protección jurídica de los consumidores, reforzando los mecanismos para garantizar la seguridad de los ciudadanos en el uso y consumo de productos y servicios, autorizando a las administraciones a adoptar las medidas necesarias para velar por nuestros derechos, y ampliando la legitimación para actuar ante los Tribunales cuando se trate de pedir el cese de prácticas contrarias a la normativa de protección de consumidores y usuarios.

Los puntos más destacados de la ley son los siguientes:

Igualdad de facilidades para altas y bajas en los servicios.- Respondiendo a demandas repetidamente requeridas por los ciudadanos, 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, 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. En este punto, por ejemplo, la ley obliga a que a los usuarios del transporte aéreo

Guillamón & Martín Gil Abogados

se les informe del precio total de los billetes desde el primer momento, además de prohibir los cobros por emisión. Esto supone que se acabará con la práctica llevada a cabo por algunas compañías de anunciar unos precios muy bajos que, al final, son distintos de los que realmente se cobran, puesto que se les añaden diferentes conceptos que hacen subir el precio ofertado inicial. 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.- Otra demanda reiterada de los consumidores venía siendo la supresión de los redondeos al alza en la adquisición de determinados productos y servicios, como telefonía o aparcamientos. 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.

Protección en la compra de vivienda.- Otro aspecto en el que incide la ley se refiere a la adquisición 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 tasas, impuestos o gastos que corresponden al vendedor (como, por ejemplo, el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, conocido como “plusvalía”; u otros como obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación). 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. Las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados al ejercicio de los derechos reconocidos en el contrato (imponer trámites innecesarios o abonar gastos desproporcionados) quedan prohibidos, 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.

Guillamón & Martín Gil Abogados

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 Comunidades Autónomas. 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.

La ley aclara que pueden demandar el cese de prácticas contrarias a la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios las asociaciones que están representadas en el Consejo de Consumidores y Usuarios 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.

A este respecto, la ley establece las obligaciones de independencia y transparencia que deben reunir las asociaciones para acceder a la denominación de “Asociación de Consumidores y Usuarios” y ejercer los derechos reservados a éstas. Entre las obligaciones figuran, por ejemplo, el estar inscritas en el Registro Nacional, no tener ánimo de lucro ni dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, mantener la independencia en sus actuaciones, no realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios o no percibir ayudas económicas o financieras de las empresas que suministran bienes o servicios a los consumidores o usuarios, entre otras.

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 no tenían legitimación para el ejercicio de todas las acciones en defensa de los consumidores en casos como infracciones de etiquetado, fraudes en la prestación de servicios, etc.

En otro orden de cosas, se recoge en la ley la composición y funciones de la Conferencia Sectorial de Consumo, legitimando a este órgano de cooperación entre Administración General del Estado y Comunidades Autónomas en las condiciones actuales de funcionamiento.

Seguridad de productos.- Se refuerzan las competencias de las administraciones públicas para evitar que productos inseguros puedan llegar a manos de los consumidores. Las

Guillamón & Martín Gil Abogados

administraciones podrán adoptar todas las medidas necesarias y proporcionadas para hacer desaparecer el riesgo. Además, las autoridades de Aduanas pasan con la nueva ley a incorporarse a la Red de Alerta de productos no alimenticios para aumentar 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.

Futuros desarrollos de la ley.- La ley otorga un plazo de dos años para que la Administración del Estado, en colaboración con las Comunidades Autónomas, 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, la ley establece el plazo de un año para presentar una nueva regulación que, con el visto bueno de la Conferencia Sectorial de Consumo, adapte el Sistema Arbitral del Consumo a las nuevas condiciones del mercado. Por último, la norma emplaza al Gobierno a elaborar 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.

Las disposiciones afectadas por la ley son las siguientes:

- Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- Ley 40/2002 reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos.
- Ley 30/1995 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Guillamón & Martín Gil Abogados.