

Nuevos derechos de los consumidores



**José Ramón
Lozano Petit**



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA

Manual práctico para el consumidor y usuario nº 97

La modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

Desde la promulgación de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) en 1984**, la sociedad, el mercado y los propios consumidores han evolucionado notablemente, por lo que las soluciones que aquella incorporaba, incompletas y que nunca fueron desarrolladas reglamentariamente, habían quedado obsoletas.

Por este motivo se aprobó la **Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios**, que supuso una solución parcial, por lo que el propio legislador habilitó al Gobierno para que, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de dicha Ley, **refundiese en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las Directivas comunitarias** dictadas en esta materia fijando, paralelamente, una **nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo y actualizando el catálogo de bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado**, en el mismo plazo.

Fruto de esta previsión legal fue la aprobación del **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprobó el **Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias**, que regularizaba, aclaraba y armonizaba los textos legales refundidos.

Sin embargo, la realidad del mercado ha seguido evolucionando y era necesario modificar este Texto Refundido para

adaptarlo a la transposición de la **Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores**, que establecía una nueva normativa europea sobre la protección de los consumidores en los **contratos celebrados a distancia** y los **celebrados fuera de establecimientos mercantiles**, y modificaba también la normativa europea sobre **cláusulas abusivas** en los contratos celebrados con consumidores y sobre determinados aspectos de la **venta y las garantías de los bienes de consumo**.

La modificación en 2014 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ha reforzado sustancialmente su protección.



Objetivos de la reforma

La citada Directiva estableció un nuevo marco legal de protección de los consumidores en los **contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles**, modificando la normativa europea sobre **cláusulas abusivas** en los contratos celebrados con consumidores y sobre **garantías de los bienes de consumo**, contribuyendo así a la eliminación de las disparidades existentes en las legislaciones europeas de contratos celebrados con consumidores, que creaban obstáculos significativos en el mercado interior.

El pasado **27 de marzo fue aprobada la Ley 3/2014**, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Los principales objetivos de la transposición de la Directiva han sido, por tanto, **reforzar la seguridad jurídica** tanto de los consumidores como de los empresarios y **eleva el nivel de protección** de aquellos reconociendo, entre otros, los siguientes derechos:

- **Se amplía notablemente la información que es preciso facilitar a los consumidores y usuarios**, tanto con carácter general como en especial en los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento del empresario, regulando los requisitos formales en orden a facilitar esa información. Dicha información debe ser **clara, comprensible** y facilitarse al menos en **castellano**.
- **Se lleva a cabo una nueva regulación del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y en los contratos celebrados fuera del establecimiento mer-**

cantil del empresario, que contempla las consecuencias de la omisión de la información sobre este derecho, los efectos del desistimiento tanto para el empresario como para el consumidor, las obligaciones que ambas partes asumen una vez ejercitado y las excepciones al mismo, así como la incorporación de un formulario normalizado de desistimiento, que opcionalmente podrá utilizar el consumidor y usuario, al tiempo que se amplía el plazo para su ejercicio de 7 días hábiles a 14 días naturales.

El principal objetivo de la reforma es reforzar la seguridad jurídica de los consumidores y elevar su nivel de protección, reconociéndoles nuevos derechos.

- Se incorporan, con distinto alcance, **otros derechos de los consumidores y usuarios** referidos a la forma y plazos de entrega de los bienes adquiridos, al momento en que tiene lugar la transmisión del riesgo de pérdida o deterioro del bien, los límites a los cargos por la utilización de medios de pago, la limitación de la tarifa que puede cobrar el empresario que opere una línea telefónica a efectos de que el consumidor pueda comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, así como la necesidad de que el empresario obtenga el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario.

Haz respetar
tus derechos



Transacciones a distancia

Las transacciones realizadas a distancia, sean a través de Internet, por vía telefónica o por otros medios, son un **sector en auge**, pero en el que no siempre se salvaguardan adecuadamente los derechos de los consumidores.

Entre las novedades de la Ley figuran medidas para **evitar las “cargas encubiertas”**. Así, el empresario tendrá que velar porque el consumidor, al realizar un pedido a través de Internet, confirme que es consciente de que éste implica una obligación de pago. De este modo, **el usuario siempre tendrá que aceptar el precio final antes de que concluya la transacción.**



Por tanto, **si el empresario no obtiene el consentimiento expreso del consumidor para un pago adicional** al acordado y, en su lugar, lo deduce utilizando opciones por defecto, el usuario tendrá derecho al **reembolso del pago.**

En las compras por Internet se prohíben las cargas encubiertas y el usuario siempre tendrá que aceptar el precio final antes de que concluya la transacción.

En las transacciones celebradas a distancia, la Ley **amplía el plazo legal para que el consumidor pueda desistir del contrato a un mínimo de 14 días naturales**. En caso de **no haber recibido la información precisa, se amplía hasta 12 meses**. Además se crea un formulario de desistimiento normalizado a nivel europeo, que debe facilitarse con la información precontractual.

Además, si **el empresario decide habilitar una línea telefónica** para comunicarse con sus clientes en relación al contrato, **el uso de esta línea no podrá suponer un coste superior al de la tarifa básica**. Y los empresarios **no podrán facturar al consumidor cargos por el uso de determinados medios de pago** que superen el coste al que tienen que hacer frente ellos por el uso de los mismos.

La Ley mejora la protección de los consumidores en todas las transacciones a distancia, y amplía el plazo de desistimiento de 7 días hábiles a 14 días naturales.

Contratos telefónicos

La Ley aborda la contratación telefónica de bienes y servicios mediante un sistema que **protege a los consumidores y usuarios**, y que al mismo tiempo no supone cargas excesivas para los empresarios.

Así, cuando la empresa sea la que se ponga en contacto telefónico con un usuario para formalizar el contrato, deberá **con-**

firmar la oferta por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor, en un soporte duradero.

Así pues, en estos contratos telefónicos, el **consumidor solo quedará vinculado una vez haya firmado la oferta o enviado su acuerdo** por escrito en papel, por fax, correo electrónico o SMS. **De este modo se asegura que el consumidor es plenamente consciente de lo que está aceptando** al garantizarse adecuadamente que recibe la información precontractual obligatoria, lo que no es posible si el proceso completo se lleva a cabo en una única conversación telefónica. La **letra del contrato no podrá ser inferior a un milímetro y medio o dificultar la lectura.**

Compromisos de permanencia

En la **información precontractual** deberá indicarse de **manera expresa la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo** de los servicios de un determinado prestador, así como las **penalizaciones en caso de baja** en la prestación del servicio.

En caso de que un **usuario incumpla el compromiso de permanencia** adquirido con la empresa, la **penalización por baja**, o cese prematuro de la relación contractual, será **proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia** acordado.



Servicios de Atención al Consumidor

Las **oficinas y servicios de información y atención al cliente** deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una **clave identificativa y un justificante** por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Además, estos servicios se deberán identificar claramente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente su utilización para la difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

Acceso a la Justicia: acciones colectivas

Más de doce años después de la entrada en vigor de la Ley 39/2002, que otorgaba plena **legitimación a las organizaciones de consumidores** para el ejercicio de acciones colectivas en defensa de los derechos e intereses de los con-



sumidores y usuarios, lejos de haber sido un eficaz instrumento de defensa y protección de aquéllos, el número de acciones colectivas desarrolladas en España es muy inferior al del resto de Europa.

En la práctica hay numerosos inconvenientes para el ejercicio de este tipo de acciones:

- **La legislación en esta materia es insuficiente, dispersa y fragmentaria**, e incluso inexistente en la fase de ejecución efectiva de las condenas conseguidas.
- **La sobrecarga de trabajo que soportan los Juzgados**, que difícilmente pueden tramitar procesos con decenas o centenares de miles de afectados.
- **La complejidad de los procedimientos judiciales y su larga duración**, que disuaden a muchos consumidores de pleitear sin poseer certeza alguna sobre si su caso se resolverá de forma satisfactoria ni cuándo.
- **Las costas elevadas y el riesgo que supone una acción judicial** hacen que a los consumidores no les compense pagar tasas judiciales, honorarios de abogados, procuradores y expertos que pueden superar la supuesta indemnización, especialmente cuando las cuantías a reclamar son pequeñas en comparación con estos costes.

Frente a esta situación, la modificación de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios ha **ampliado la legitimación activa del Ministerio Fiscal** para ejercer todo

tipo de acciones colectivas, dotándole de mayores medios, y simplificando los trámites.

Además, a cualquier **acción de cesación** podrán **acumularse** siempre que se solicite la de **nulidad y anulabilidad**, la de **incumplimiento de obligaciones**, la de **resolución o rescisión contractual** y la de **restitución de cantidades** que se hubiesen cobrado en virtud de la realización de las conductas, estipulaciones o condiciones generales declaradas abusivas o no transparentes, así como la de **indemnización de daños y perjuicios** que hubiere causado la aplicación de tales cláusulas o prácticas.

Facturas en papel

En los últimos años numerosas empresas y entidades financieras han comenzado a **prescindir de las comunicaciones en papel**, imponiendo a sus clientes un **modelo de comunicación digital** que en muchos casos no se adapta a las circunstancias o necesidades personales de los usuarios.



El **papel es la opción general**, pues mucha gente lo considera la **forma más segura y cómoda** de revisar sus cuentas y facturas. Además hay colectivos en riesgo de exclusión digital como las **personas mayores**, poco habituadas a las nuevas tecnologías, los **entornos rurales**, donde la cobertura no siempre llega, o aquellas familias que **no pueden permitirse el pago de una conexión a Internet** desde su hogar.

Por eso, desde **junio de 2014** la Ley prevé que en los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán **derecho a recibir la factura en papel de forma gratuita**. En todo caso, la expedición de la **factura electrónica** estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el **consentimiento expreso del consumidor**, pero siempre cabe la posibilidad de desistir de dicho consentimiento, **revocándolo sin penalización**.

Por tanto, el consumidor tiene derecho a **elegir libremente el formato de sus facturas y extractos bancarios**, lo que permite defender los derechos de los colectivos en riesgo de exclusión, de las personas que no tengan acceso a Internet o de aquellas que no estén familiarizadas con su uso, que en nuestro país se calculan en **más de 13 millones**.

Control del acoso o “spam” telefónico

Como novedad se limita el **acoso telefónico** que sufren muchos consumidores por parte de numerosas compañías, pues desde la primera llamada en que se realice una **oferta comercial** se debe **informar al usuario de su naturaleza** y de la posibilidad de **rechazar recibir más llamadas**.

Además, para respetar la intimidad de las personas, se **prohíben estas llamadas entre las 21:00 y las 9:00**, así como los **fines de semana y festivos**.

Cigarrillo electrónico

Con esta medida España se convierte en uno de los primeros países de la Unión Europea en regular el uso de estos dispositivos para proteger la salud de los ciudadanos, adelantándose incluso a la aplicación de la normativa europea. De esta forma, **se limita su consumo hasta que se conozcan los efectos para la salud**, priorizando la **protección de los menores**, para los que se prohíbe la publicidad y el consumo. Además, se prohíbe su consumo en centros educativos y zonas infantiles, centros sanitarios, centros de las Administraciones públicas, servicios de atención al ciudadano y transportes públicos.

En cuanto a la **publicidad**, se prohíbe la de aquellos **dispositivos susceptibles de liberar nicotina** en los soportes o franjas horarias que pueden ser visionadas por menores de 18 años, y deberán indicar de forma claramente visible que contienen nicotina y que esta es altamente adictiva.



Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

Finalmente, la **Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, (AECOSAN)**, se ha creado este año 2014 mediante la fusión de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición y el Instituto Nacional del Consumo.

Ambos organismos compartían misión en cuanto a la **protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios** y, aunque cada uno de ellos tenía áreas de actuación específicas, los dos disponían de líneas de trabajo de carácter administrativo, analítico y de investigación que se podían complementar y, así, rentabilizar mejor el uso de los recursos públicos.

La refundición de estos organismos permite abordar la **protección de los consumidores y usuarios desde un único órgano administrativo** y bajo una sola dirección que garantice la unidad de criterio, evite disfunciones en el cumplimiento de las tareas y haga ganar en eficacia y eficiencia la gestión de la Administración General del Estado. Existirá así

mismo una interlocución única para empresas, organizaciones de consumidores y administraciones.

Además, esta iniciativa favorece la simplificación y la sostenibilidad de la estructura administrativa. Se produce una reducción orgánica y un máximo aprovechamiento de las unidades existentes. Sus **objetivos fundamentales** son ejercer la promoción y el fomento de los **derechos de los consumidores y usuarios**, tanto en materia de seguridad de los **productos** como de sus **intereses económicos**, promover la **seguridad alimentaria**, ofreciendo garantías e información objetiva a los consumidores y agentes económicos del sector agroalimentario español y planificar, coordinar y desarrollar estrategias y actuaciones que fomenten la información, educación y promoción de la salud en el ámbito de la **nutrición**, y en particular, en la prevención de la obesidad.

De esta forma España cuenta, en línea con la **Unión Europea**, con un organismo que unifica la protección de los consumidores y la seguridad alimentaria.

Programa subvencionado por el
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
Agencia Española de Consumo, Seguridad
Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)



Federación UNAE 2014

C/ Villanueva, 8 - 3º

28001 Madrid

Tlf: 91-575.72.19

informacion@federacionunae.com

www.federacionunae.com

El contenido de este manual es responsabilidad exclusiva de la Federación UNAE



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA