

Información sobre los nuevos derechos introducidos por la Ley de Mejora de la protección de los consumidores y usuarios .

Esta Ley de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, LEY 44/2006, de 29 de diciembre, pretende mejorar sustancialmente la protección de los consumidores en diferentes ámbitos de actuación en los que el tiempo ha demostrado una falta de amparo a los consumidores. Los aspectos más importantes, por su aplicación práctica a los consumidores, son los siguientes:

Iguales 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 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.

Aumenta la protección en la compra de vivienda.- Otro aspecto en el que incide la campaña se refiere a la adquisición de vivienda, la inversión normalmente más elevada de las que realiza un consumidor en su vida. La nueva ley 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.