

**ANEXO , Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios**

El día 31 de diciembre entró en vigor la nueva Ley de Mejora de la protección de los consumidores y usuarios, la cual supone un incremento en la protección de los consumidores, de todos los bienes y servicios, contribuyendo así a dar solución a problemas concretos y cotidianos de los ciudadanos.

En relación con los usuarios de servicios de telefonía e Internet, las previsiones que afectarían directamente a este sector serían en relación con la prohibición del redondeo de precios, las formas de darse de baja del servicio, la cláusula de permanencia, exigencia de información y las prácticas y cláusulas abusivas.

**Aspectos relacionados con la contratación: procedimientos y requisitos para darse de alta y de baja:**

En los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, se han observado prácticas obstruccionistas al derecho del consumidor a ponerles fin. Para evitarlas, se introducen reformas para que quede claramente establecido, tanto en la fase previa de información como en la efectiva formalización contractual, el procedimiento mediante el cual el consumidor puede ejercitar este derecho y se asegura que pueda ejercerlo en la misma forma en que contrató, sin sanciones o cargas.

Se 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 al 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 se debe informar de este derecho y de la forma de hacerlo de manera previa y gratuita, sin obligación, por ejemplo, a obtener dicha información a través de un número telefónico de tarificación adicional.

**Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:**

Se modifica el artículo duodécimo que pasa a quedar redactado en los siguientes términos:

«1. En la contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

4. Los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o

continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.

### **Aspectos relacionados con la atención al cliente y el servicio postventa. (GARANTÍA)**

Modificación ley 26/1984: Se modifica el artículo decimotercero, adicionando una nueva letra, la g), en su apartado 1, y dos nuevos apartados, el 3 y el 4, y modificando la letra d) del apartado 1.

Garantía: modificación apartado 1 del artículo decimoprimerero

**Las oficinas y servicios de información y atención al cliente** que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

**Garantía:** El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o de evolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad y nivel de prestación y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de que se encuentre dentro del plazo de garantía legal, en los términos previstos en la Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

### **Aspectos relacionados con la calidad del servicio: información, publicidad, contratación, facturación:**

**Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**

**Se modifica el artículo decimotercero, adicionando una nueva letra, la g), en su apartado 1, y dos nuevos apartados, el 3 y el 4, y modificando la letra d) del apartado 1, con la siguiente redacción:**

**Información:** «d) Las condiciones esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y la información sobre el precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.»

**«3. La información precontractual debe facilitarse al consumidor de forma gratuita.»**

Se establece la necesidad de que la **información** precontractual obligatoria se facilite al consumidor de forma gratuita, sin costes adicionales. Esta previsión tiene por objeto evitar

prácticas lesivas, conforme a las cuales el cumplimiento de las obligaciones legales de los empresarios no sólo suponen costes adicionales a los consumidores, sino una retribución adicional al operador, mediante la utilización de las nuevas tecnologías. 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.

Por otro lado, tendrán la consideración de cláusulas abusivas “ las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido”. Con ello, los operadores de telecomunicaciones no pueden redondear los precios, debiendo facturar sólo por unidades de tiempo efectivamente consumidas. Para los servicios de telefonía la unidad tipo será el segundo. (**Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:** Se añaden dos nuevas cláusulas, la 7 bis y la 17 bis, a la disposición adicional primera, y se modifica la cláusula número 22, en los siguientes términos: **7 bis.** Las estipulaciones que prevean el **redondeo al alza** en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva)

### **Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:**

**Publicidad:** Se modifica el artículo octavo, apartado 3, en los siguientes términos:

**3.** La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades y servicios será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos legalmente habilitados para hacerlas cesar.»

**Cláusulas abusivas:** la ley adapta la normativa nacional a la europea para evitar que subsistan en el mercado cláusulas abusivas, así se posibilita la eliminación de las cláusulas dudosas que puedan ser perjudiciales para el consumidor.

Finalmente en su disposición final tercera, se establece: “En los apartados tres y cuatro del artículo 1 y en el artículo 2 de esta Ley se incorporan aquellas disposiciones de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, que, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 9 de septiembre de 2004, en el Asunto C-70/2003, no habían sido correctamente transpuestas al Derecho español”.

\*Importante: Se establece en la **Disposición transitoria primera**, un plazo de dos meses desde la entrada en vigor para adaptar las modificaciones introducidas por la ley en los contratos celebrados con los consumidores. Por tanto transcurrido dicho plazo, las cláusulas contrarias, serán nulas de pleno derecho.