

NUEVA LEY PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Una reforma que se queda corta

El Consejo de Ministros tiene previsto aprobar hoy la reforma de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que busca mejorar la protección de los consumidores, especialmente en las compras a distancia.

Si bien se desconoce todavía cuál es el texto definitivo que se aprobará, algunas de las medidas previstas parece que mejorarán en ciertos aspectos la protección de los consumidores, por ejemplo: exigiendo que se le ofrezca mayor información, mejorando el derecho de desistimiento (se aumenta su plazo a 14 días naturales y, en caso de ejercerlo, deberá reembolsarse el importe también en 14 días naturales, entre otros aspectos), ampliando la protección en las compras a distancia (con información completa sobre las formas de entrega y de pago, requiriendo del consentimiento expreso del consumidor para autorizar cualquier pago adicional...) y cambiando las tarifas para los números de atención 902, que, presumiblemente, pasarán a cobrarse como una llamada normal.

Pese a las mejoras, CECU recuerda que aún quedan muchos aspectos que quedan pendientes de abordar para que tengamos una adecuada protección de los consumidores, más allá de la simple trasposición de la Directiva Europea 2011/83/UE que introduce esta reforma: por ejemplo, problemáticas relacionadas con el sector eléctrico, las cláusulas y prácticas abusivas, los condicionados de la publicidad o los, en general, deficientes Servicios de Atención al Cliente (SAC) de las empresas de servicios.

Asimismo, CECU considera que las medidas aprobadas deberían ir acompañadas de mejoras en los organismos de control e intervención de la administración frente a las actuaciones de las empresas, de cara a controlar su cumplimiento y, si cabe, establecer sanciones que mejoren la efectividad de la ley, sin olvidar la habitual reivindicación de las asociaciones de consumidores en cuanto a que esas sanciones se hagan públicas.

Por otra parte, la Confederación considera que, antes de la llegada del texto definitivo al Consejo de Ministros y dada la importancia del mismo, el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), máximo órgano de representación de los consumidores, debería haber participado mucho más en su concreción y no solo en evacuar el trámite de audiencia, ya que desde que el CCU realizó sus alegaciones el texto normativo ha sufrido modificaciones sobre las que no ha tenido oportunidad de pronunciarse.

Área de Comunicación **CECU**

Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

