

Las nuevas mejoras de la ley de defensa de los consumidores que se ponen en marcha mañana

Mañana viernes se ponen en práctica algunas de las disposiciones aprobadas en la recientemente renovada [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#). Unos cambios que mejorarán aspectos importantes para los consumidores y que es fundamental que éstos conozcan para poder exigir su cumplimiento. Entre estos cambios, hay que destacar:

- **Derecho de desistimiento:** Pasa de 7 a 14 días naturales. Recordemos que este derecho permite al usuario echarse atrás en un contrato que haya suscrito sin necesidad de justificar su decisión y sin poder ser penalizado por ello.
- **Facturas en papel:** Para los contratos que se firmen a partir de mañana, el consumidor recibirá por defecto su factura en papel y será necesario el consentimiento expreso del usuario para dejar de recibirla en ese formato y pasar a la factura electrónica. Además, recibir la factura en papel no podrá suponer coste extra alguno para el usuario. Para los contratos ya suscritos, hay que recordar que el cobro de cualquier cantidad a cambio de la factura en papel ha sido considerada práctica abusivaⁱ, por lo que el consumidor podrá siempre reclamar esta situación.
- **Stop a las contrataciones fraudulentas:** la nueva ley reitera la necesidad de que haya un consentimiento claro y expreso del consumidor para realizar cualquier contratación. Así, de no existir ese consentimiento, el consumidor bien no estará obligado que pagar a la nueva compañía o bien, por ejemplo en el caso de los suministros, volverá a la entidad que tenía contratada anteriormente.
- **Publicidad telefónica no deseada:** cuando nos llamen con un fin comercial deberá indicarse la identidad de la empresa y la finalidad comercial de la llamada, tendrá que realizarse desde un teléfono identificable y el consumidor deberá ser informado de su derecho a manifestar su oposición a recibir ofertas. En ningún caso se podrán hacer este tipo de llamadas antes de las 9 de la mañana ni más tarde de las 21 horas y tampoco en festivos o fines de semana.

CECU aconseja a los usuarios que se informen de estos cambios, recordándoles que las asociaciones de consumidores están a su disposición para ofrecerles asesoramiento. En este sentido, CECU pone a disposición de los consumidores en su página web el [texto de la ley](#).

Área de Comunicación CECU

Síguenos  [@CECUconsumo](#)

ⁱ [Informe de la Conferencia Sectorial de Consumo \(INC\) que señala que el cobro a los consumidores para la emisión de la factura en papel sería una práctica abusiva.](#)

