La reforma del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias

Manuela López Besteiro
Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)

Resulta incuestionable que desde la promulgación en 1984 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios la sociedad, el mercado y los propios consumidores han evolucionado notablemente, por lo que las soluciones que aquella implementaba, 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, y a continuación el 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.

Sin embargo, la realidad del mercado ha seguido evolucionando y en la actualidad 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 modifica las Directivas 93/13/CEE y 1999/44/CE y deroga las Directivas 85/577/CEE y 97/7/CE, estableciendo 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.

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 elevar el nivel de protección de aquellos reconociendo, entre otros, los siguientes derechos:

a. 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.

b. Se lleva a cabo una nueva regulación del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil 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.

c. 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.

En cumplimiento del trámite de audiencia el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) emitió su preceptivo informe en el que se destacaban los aspectos positivos de la reforma y se formulaban alegaciones encaminadas a mejorar la protección legal de los consumidores españoles, algunas de las cuales se tuvieron en cuenta.

Los principales objetivos de la transposición de la Directiva han sido reforzar la seguridad jurídica de los consumidores como de los empresarios y elevar el nivel de protección de aquellos

El 21 de enero de 2014 se desarrolló en el Congreso de los Diputados el debate de totalidad del Proyecto de Ley, que fue presentado por la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, anunciando nuevas medidas como las encaminadas a luchar contra el spam telefónico para proteger los derechos e intimidad de las personas que no desean recibir estas ofertas comerciales, aunque este Consejo las considera insuficientes.

Al Proyecto de Ley se presentaron tres enmiendas a la

totalidad, todas ellas de devolución, por considerar que se limitaba a una somera transposición de la Directiva y no aprovechar una ocasión idónea para acometer reformas en profundidad que permitieran acabar con la indefensión de los consumidores españoles. Todas fueron rechazadas, pero durante el debate parlamentario el Partido Popular anunció que presentaría una enmienda para modificar el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil con el fin de ampliar las competencias del Ministerio Fiscal para que pueda ejercitar toda clase de acciones en defensa de los consumidores y usuarios.

Posteriormente, en la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales del Congreso se debatieron las enmiendas presentadas por todos los Grupos Parlamentarios aprobándose, además de la ya citada, una treintena referentes a cuestiones como la accesibilidad y legibilidad de los contratos, a la ampliación de la información precontractual, a que sea el empresario quien pruebe el cumplimiento de las obligaciones, a mantener el derecho a recibir las facturas en papel sin coste adicional, a la obligación de indicar si existen compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja, o la prohibición expresa de que se utilicen los servicios de atención al cliente para difundir otras informaciones de carácter comercial.

Pese a las numerosas mejoras introducidas, el CCU considera que hay aspectos que también deberían haberse incluido

Finalmente, el 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. Pese a las numerosas mejoras introducidas, el CCU considera que hay aspectos que también deberían haberse incluido, como una regulación más eficaz y completa de los servicios de atención al consumidor, contemplar la situación de vulnerabilidad de muchos consumidores, que les coloca en posición de subordinación frente al empresario o el profesional, como los menores de edad, las personas con discapacidad mental, funcional o cognitiva y los mayores, prever una solución eficaz para los gravísimos casos de sobreendeudamiento familiar o mejorar las condiciones de acceso de las asociaciones de consumidores al ejercicio de las acciones colectivas en defensa de los intereses generales de los consumidores. ■

Modificación de la Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias

La reforma del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias añade nuevos apartados a la Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias en materia de ejercicio de una profesión sanitaria, siendo requisitos imprescindibles, entre otros, «estar colegiado, cuando una ley estatal establezca esta obligación para el ejercicio de una profesión titulada o algunas actividades propias de ésta» y «tener suscrito y vigente un seguro de responsabilidad, un aval u otra garantía financiera, sean de protección personal o colectiva».

Igualmente, se incluyen obligaciones de cesión de datos, para las que no será necesario el consentimiento del titular de los datos de carácter personal: «las corporaciones colegiales deberán remitir al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad copia de las resoluciones sancionadoras que suspendan o inhabiliten para el ejercicio profesional impuestas por ellos, cuando una ley estatal establezca para este ejercicio la obligación de estar colegiado».

Hay cambios también en el caso del Registro Estatal de Profesionales Sanitarios en lo que tiene que ver con la cesión y suministro de datos de carácter personal. Además, a esta ley añade un nuevo artículo, el referido al Foro Profesional: «un órgano colegiado de participación de las profesiones sanitarias tituladas, dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad asistencial y de las condiciones del ejercicio de estas profesiones».

Algunas profesiones sanitarias opinan que deberá existir un grupo de trabajo médico y otro enfermero, los cuales deberán contribuir a la mejora de las condiciones de ejercicio de los profesionales sanitarios y, sobre todo, a la seguridad de los pacientes.

Modificación de la disposición adicional séptima de la Ley General de Salud Pública

Mediante la nueva norma de consumidores y usuarios se añade un nuevo apartado 6 a la disposición adicional séptima de la Ley General de Salud Pública, referida a los psicólogos que hayan obtenido la inscripción de unidades asistenciales/consultas de psicología en un registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios, quienes, al amparo de lo previsto en el párrafo segundo del anterior apartado 5 (inscripción en el Registro general de centros, servicios y establecimientos las unidades asistencias/consultas de psicología), «podrán seguir ejerciendo actividades sanitarias en la misma u otra comunidad autónoma, con posterioridad a la fecha del vencimiento del plazo de tres años indicado en el citado apartado, sin que en estos supuestos sea necesario ostentar para realizar una nueva inscripción, el título oficial de psicólogo especialista en Psicología Clínica o el de Master en Psicología General Sanitaria».

Además, los psicólogos que a fecha de entrada en vigor de la Ley de Economía Social estuvieran desempeñando actividades sanitarias en centros, establecimientos y servicios del SNS o concertados con él, en puestos de trabajo de psicólogo para cuyo acceso no se hubiera requerido estar en posesión de título de psicólogo especialista en Psicología Clínica), «no podrán ser removidos de sus puestos por no ostentar dicho título».