

Nueva Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias

El Parlamento Vasco aprobó el jueves 27 de abril de 2023, la **Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias**. El nuevo estatuto consiste en "una adaptación a la normativa a los nuevos hábitos de consumo, con especial protección a las personas más vulnerables". La norma se adapta a las nuevas regulaciones estatales y europeas.

La Ley refuerza los derechos de las personas consumidoras y usuarias, haciendo hincapié en la protección de personas vulnerables. Para ello, habilita mecanismos que fortalecen la mediación, la inspección y la sanción, e impulsan el consumo responsable.

En primer lugar, a través de una mayor protección de derechos relacionados con la información. Por ejemplo, en los servicios de interés general (agua, electricidad, gas, teléfono o Internet) las empresas deberán ofrecer un plazo de subsanación de 30 días antes de interrumpir la prestación. Asimismo, deberán contar con un teléfono gratuito, que en el caso de otro tipo de empresas será de tarificación regional.

La ley también enfatiza el derecho a la información, y para que los consumidores no tengan ninguna duda, los precios deben mostrarse siempre en los escaparates y de forma bien visible.

Una de las novedades más relevantes es que el consumidor o usuario podrá ser indemnizado sin que para ello tenga que recurrir a los tribunales. [Kontsumobide](#), tendrá capacidad legal para obligar a las empresas a devolver las cantidades cobradas indebidamente e incluso que tengan que indemnizar por daños y perjuicios ocasionados.

Como elemento pionero, la nueva ley obligará a empresas de servicios a ofrecer información, con carácter previo a su contratación, sobre las incidencias por obras de mantenimiento, gran afluencia de personas o condiciones meteorológicas, que puedan afectar a su uso (autopistas, parques temáticos...).

La venta de productos o servicios en el domicilio de la persona consumidora o usuaria que no haya sido solicitada por ésta exige su autorización previa. Dicha autorización deberá obtenerse, al menos, 48 horas antes de la visita de venta y contener la fecha y hora de la visita, el producto o servicio que quiere vender, la razón y domicilio social de la empresa que vende el producto o servicio y el nombre de la persona que realizará la visita. Este artículo, que pretende proteger especialmente a las personas mayores de compras no deseadas.

La norma pretende reforzar la labor de la inspección. Como norma, el inspector deberá identificarse como tal, aunque se autoriza a que no lo haga en aquellos supuestos en los que la inspección se realice en entornos incompatibles con la identificación (telemáticos, telefónicos, etcétera) o cuando la finalidad de la inspección pueda frustrarse por motivo de la identificación. En el acta o informe que elabore dejará constancia de las causas y circunstancias que justifican su modo de actuación.

Por último, la Ley busca la promoción del consumo responsable con criterios de racionalidad y sostenibilidad. Se trata de fomentar un consumo moderado, informado, reflexivo y consciente, con especial atención a la preservación del medio ambiente, la calidad de vida, y un desarrollo socioeconómico individual y colectivo responsable. Esto incluye la lucha contra el despilfarro alimentario, con medidas como el suministro de agua gratuito en los establecimientos de restauración, así como la reducción del impacto de plásticos, el fomento del producto local y de Km0.