

LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

El 15 de marzo de 1962, el presidente de E.E.U.U. John F. Kennedy se dirigió al Congreso de su país ofreciendo su visión acerca de los derechos de los consumidores, siendo esta la primera vez que un político establecía estos principios de manera formal.

El líder norteamericano proclamó en ese momento afirmaciones que hoy permanecen todavía vigentes **«por definición, el término Consumidores nos incluye a todos, somos el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada, pero también el único grupo importante cuyas opiniones a menudo no son escuchadas»** y fijó una serie de derechos que los consumidores debían tener **«derecho a la seguridad, a la información, a la libre elección, a la existencia de competencia de precios y a ser escuchados por los gobiernos en sus políticas de consumo»**, estableciendo así un innegable punto de partida para que la Asamblea General de Naciones Unidas aprobara, un 9 de abril de 1985, las directrices para la Protección de los Consumidores, que dotaban a sus derechos de reconocimiento y legitimidad internacional¹.

En la actualidad, los derechos básicos de los consumidores y usuarios son irrenunciables, lo que significa que cualquier pacto o cláusula de renuncia previa a los mismos en la adquisición y utilización de bienes y servicios es nula de pleno derecho, y que prevalecen aunque se hayan firmado documentos que no los respeten o que se desconozcan en el momento de realizar una compra o recibir un servicio.

¿QUIÉNES SON LOS CONSUMIDORES?

Conforme a la legislación es consumidor o usuario aquella persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, mientras que quien actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional es empresario.

Por tanto, no es consumidor el empresario que compra una impresora para su empresa, pero sí lo es cuando adquiere este mismo producto para su casa. Será usuario quien contrate el servicio telefónico como particular, pero no el profesional que lo contrate para su despacho.

¹Resolución n.º 39/248, de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 16 de abril de 1985, mediante la que se aprueban las directrices internacionales para la protección de los consumidores.



¿CUÁLES SON LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS?

En España, los derechos básicos de los consumidores y usuarios se encuentran recogidos en el “Texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios”² y, en la Comunidad de Madrid, en la “Ley de protección de los consumidores”³.

En estas normativas se garantiza al consumidor, entre otros aspectos, que se le informe correctamente, que no se ponga en peligro su salud y seguridad, que no sufra perjuicios económicos por cláusulas abusivas, que tenga mecanismos eficaces para defenderse y que pueda asociarse para defender sus intereses. Todo ello se plasma en la regulación de los siguientes derechos básicos de los consumidores y usuarios.

Derecho a la salud y a la seguridad

Los productos y servicios puestos en el mercado deben ser seguros, considerándose como tales aquellos que no entrañen riesgos para la salud y la seguridad de las personas o para el medio ambiente, salvo los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y que se consideren admisibles dentro de un nivel elevado de protección.

La legislación obliga a que los empresarios pongan en conocimiento del consumidor, previamente a la venta, por medios apropiados, los riesgos que puede ocasionar la utilización previsible del producto o servicio y las precauciones a adoptar para evitarlos.

Además, en orden a garantizar este derecho, las administraciones públicas competentes en materia de consumo realizan actividades de inspección y control dirigidas a localizar y retirar del mercado productos que han sido declarados inseguros, así como toma de muestras para verificar la seguridad de algunos productos sospechosos de presentar riesgos.

Derecho a la información

Los consumidores tienen derecho a conocer las características esenciales de los productos y servicios ofertados, así como el precio final de los mismos, de modo que puedan valorar y decidir razonablemente qué es lo que quieren adquirir o contratar.

Para ello, los fabricantes, comerciantes y proveedores de servicios están obligados legalmente a proporcionar información veraz, completa y comprensible, estando prohibida específicamente la publicidad falsa o engañosa; esta información se facilitará al menos en castellano, mediante el etiquetado y, en su caso, las instrucciones de uso, consumo y mantenimiento.

Este derecho supone, además, que la Administración debe crear organismos públicos que informen a los ciudadanos sobre todos los aspectos relativos al consumo, y que les orienten en sus dudas y problemáticas en cuanto consumidores.

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

La tutela de los legítimos intereses económicos y sociales del consumidor exige que cuando adquiera un producto o contrate un servicio lo haga en condiciones equitativas con el empresario.

Para ello, entre otras cuestiones, la legislación establece que el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios es vinculante para el empresario y, por tanto, el consumidor puede exigir que se cumpla lo especificado en el mismo si no se corresponde con lo entregado. Además, se prohíbe que las condiciones generales de los contratos contengan cláusulas abusivas.

Los consumidores tienen derecho a que todos los bienes y productos de naturaleza duradera incorporen una garantía y a disponer de un adecuado servicio técnico, así como a que se les facilite un resguardo de depósito, en caso de entrega de un bien para su reparación o comprobación, y un presupuesto previo en la contratación de servicios.

El empresario debe proporcionar al consumidor justificante de pago del producto o servicio adquirido donde conste, como mínimo, la identidad del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

Derecho a la educación

El objetivo de la educación y formación de los consumidores y usuarios es facilitarles la adquisición de conocimientos sobre sus derechos y la manera de ejercerlos, así como sobre el funcionamiento de la sociedad de consumo, fomentando actitudes críticas, conscientes y responsables, que incorporen valores medioambientales y solidarios, en sus compras, uso y eliminación de bienes y servicios.

Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben poner en marcha, fomentar y colaborar en actividades dirigidas a la educación del ciudadano en su faceta de consumidor.

Derecho a la protección en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión

Para hacer efectivo este derecho, los órganos y servicios públicos competentes en materia de consumo deben poner en marcha oficinas y servicios de información, así como campañas de orientación al consumidor, de inspección y control de calidad.

Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad, origen o condición tienen que ser objeto de atención prioritaria en las actividades desarrolladas en este sentido.

Esta protección se dirigirá especialmente a la infancia y adolescencia; enfermos y personas con capacidades disminuidas; personas mayores, inmigrantes y los sectores económicos y sociales más débiles.





Derecho a indemnización por daños y perjuicios

Los consumidores tienen derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición y uso de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, siendo los tribunales de justicia los que pueden decidir en este sentido.

No obstante, existe un procedimiento administrativo de resolución de conflictos de consumo, la mediación, que intenta resolver las reclamaciones presentada ante las Administraciones competentes en materia de consumo, a través de un acuerdo amistoso entre las partes, evitando así los inconvenientes de acudir a la vía judicial.

Además, también se pueden resolver las reclamaciones de consumo mediante el sistema arbitral de consumo, si ambas partes están de acuerdo, de forma rápida, sencilla y gratuita, cuyas resoluciones (laudos) son de obligado cumplimiento y tienen los mismos efectos que una sentencia judicial firme.

Derecho de representación, consulta y participación

Los consumidores pueden ser consultados y participar en las decisiones que les afectan a través de las Asociaciones de Consumidores, quienes representan sus intereses.

La Administración está obligada legalmente a consultar a las Asociaciones de Consumidores antes de aprobar disposiciones o normas legales sobre materias relativas a los mismos. Además, forman parte activa de los Consejos de Consumo (órganos de consulta y representación institucional) existentes desde el ámbito local hasta el europeo.

² Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementaria.

³ Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

SI CREE VULNERADOS SUS DERECHOS, RECLAME

Cuando considere que una empresa, establecimiento comercial o prestador de servicios no respeta sus derechos como consumidor, intente llegar a un acuerdo amistoso y, en caso de no lograrlo, es conveniente formular una reclamación en el propio lugar en el que surja el conflicto, utilizando para ello la hoja de reclamaciones que obligatoriamente deben poner a su disposición los establecimientos comerciales. Si el empresario no se la facilita, puede solicitar la asistencia de la policía municipal para que levante acta del hecho. En la hoja de reclamaciones la empresa debe rellenar los datos correspondientes al establecimiento y en ella puede también formular las alegaciones que estime oportunas.

El Ayuntamiento de Madrid pone también a disposición de los consumidores un impreso normalizado para reclamar en materia de consumo, que puede obtener en las 22 Oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) y también descargar de la página web municipal “www.madrid.es/consumo”. No obstante, para formular una reclamación en materia de consumo basta con presentar un escrito o carta ante la OMIC.

El contenido de su reclamación debe consistir en una breve descripción de los hechos y la pretensión solicitada, y en ella deben figurar los datos personales y de contacto del reclamante (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico), así como el nombre comercial, denominación social, domicilio y teléfono de la empresa reclamada. Además, es imprescindible adjuntar a la reclamación toda la documentación que sirva para fundamentar el motivo de su reclamación (tique, billete, factura, presupuesto, contrato, publicidad...). Entregue copia de estos documentos y conserve los originales en su poder.

CÓMO RECLAMAR

Vías de presentación

Una vez formulada la reclamación debe hacerla llegar a las autoridades competentes para su tramitación, a través de una oficina de correos, cualquier Oficina de Registro de la Administración, o personalmente en cualquier oficina de OMIC.

Si la cumplimenta en una hoja oficial de reclamaciones, que tiene tres copias, tiene que conservar la de color verde (la rosa es para el establecimiento), y entregar la de color blanco, junto con la documentación que avale sus pretensiones, en la dirección que figura en el impreso.

Tramitación en la Omic del Ayuntamiento de Madrid

En el Ayuntamiento de Madrid los consumidores pueden presentar sus reclamaciones de consumo en la OMIC Central o en cualquiera de las 21 Oficinas de distrito para su tramitación. Tras verificar que la reclamación es de su competencia (en caso contrario se remite al organismo correspondiente), y que el hecho reclamado es procedente, la OMIC contacta con la empresa reclamada para la realización de labores de mediación buscando la solución amistosa del conflicto. Si el resultado de esta mediación no resuelve la reclamación, se informa al consumidor sobre otras vías de resolución, como el arbitraje de consumo. En todo caso, si se aprecian indicios de infracción, se remite a los servicios de inspección.



Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

010Líneamadrid

91 529 82 10 si llama desde fuera
de la ciudad de Madrid



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID
"ASCENSIÓN SEDAÑO" (AACCU)
(MIEMBRO DE CEACCU)



ADICAE MADRID
Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA



Unión de consumidores
de la CM-UCE



E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID

