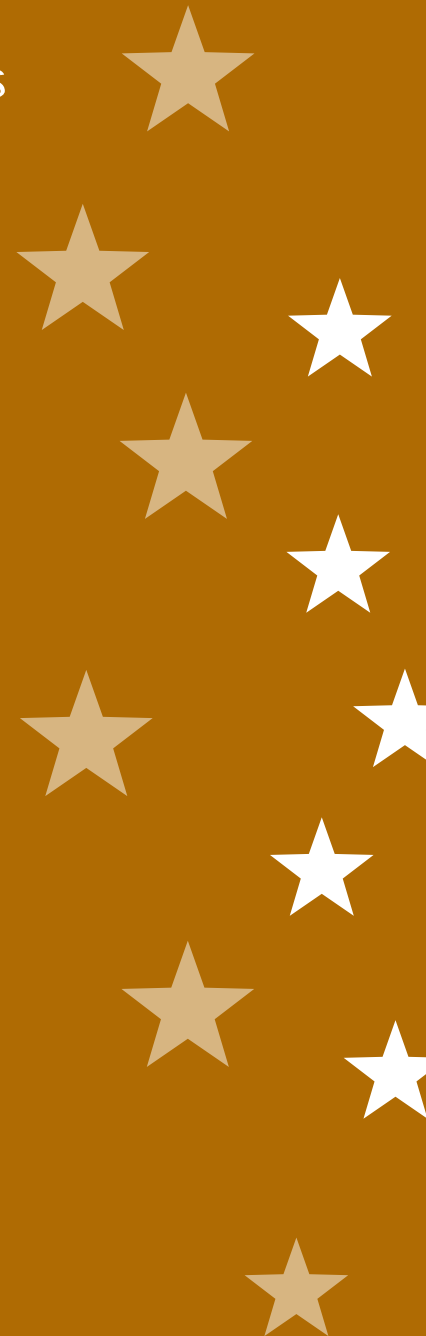


Derechos de los consumidores y usuarios

1. ¿Qué es un Consumidor o Usuario?
2. Principales Derechos de Consumidores y Usuarios
3. Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios
4. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios
5. Recomendaciones de Consumo
6. Legislación de referencia
7. Oficinas y registros
8. Direcciones web y teléfonos de interés






■ ¿Qué es un Consumidor o Usuario?

Toda persona física o jurídica, de cualquier nacionalidad o procedencia, que adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final, bienes, servicios, productos, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de quienes los produzcan, vendan, presten o distribuyan.

- No son consumidores ni usuarios las personas físicas o jurídicas que no sean destinatarios finales, es decir, no lo serán aquellos que adquieran, almacenen, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios a terceros.



- Los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, así como su salud y su seguridad, se encuentran ampliamente protegidos por la legislación europea, española y valenciana. Las Administraciones Públicas tienen la obligación de garantizar la defensa de los derechos e intereses de consumidores y usuarios, de dar información y educación al respecto y de fomentar las asociaciones de éstos.



■ Principales Derechos de Consumidores y Usuarios


- Los principales Derechos de los Consumidores y Usuarios son:
 - Derecho a la protección de su Salud y Seguridad.
 - Derecho a la protección de los Derechos Económicos y Sociales.
 - Derecho a una información correcta sobre los bienes y servicios (modo de uso, riesgos, etiquetado correcto...).
 - Derecho a la educación y formación adecuada en materia de consumo.
 - Derecho a la representación, consulta y participación de los Consumidores y Usuarios por medio de sus Asociaciones en cuestiones relacionadas con el consumo y los mercados.
 - Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos, que permitan elegir libremente y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
 - Derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.
- La renuncia previa de alguno de estos derechos en la adquisición y utilización de bienes o servicios será nula.




Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios

Los Consumidores y Usuarios cuentan con distintas posibilidades para defender sus derechos e intereses, y esa defensa pueden hacerla individualmente o bien a través de una Asociación de Consumidores y Usuarios. Las posibilidades son:

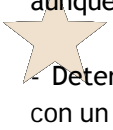
- Reclamación ante la propia empresa



- Si no nos encontramos satisfechos con un servicio o producto recibido, lo más recomendable es reclamar en primer lugar ante los responsables de la empresa.

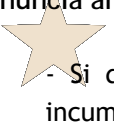


- Muchas compañías cuentan con un Servicio de Atención al Cliente, ante el cual podremos presentar nuestra reclamación. Este tipo de reclamaciones suelen realizarse de manera verbal o telefónica, aunque lo recomendable es hacerlo siempre por escrito, pues así quedará constancia de la misma.




- Determinadas empresas (bancos, cajas de ahorros, aseguradoras...) están obligadas a contar con un Defensor del Cliente, que será una persona o entidad de prestigio, ajena a la organización, y ante quien podremos acudir si no hemos llegado a un acuerdo con la empresa. Las resoluciones del Defensor del Cliente son vinculantes para la empresa, no así para el consumidor, quien, si no está conforme, podrá utilizar el resto de medios de defensa de sus intereses.

- Denuncia ante la Administración



- Si denunciamos a la empresa ante la Administración, y se demuestra que la empresa ha incumplido alguna norma legal, será sancionada, pero, en ningún caso, la Administración determinará una indemnización por daños y perjuicios a nuestro favor, la indemnización únicamente podemos obtenerla por acuerdo amistoso, por Arbitraje de Consumo o ante los Tribunales.



- En algunos casos la Administración realizará una labor de mediación para intentar que las partes lleguen a un acuerdo, pero si no hay acuerdo la Administración no puede decidir nada al respecto.
- En todo caso, es recomendable denunciar, pues si se sanciona a la empresa, será una prueba a nuestro favor en el Arbitraje de Consumo o ante los Tribunales.
- Los consumidores y usuarios pueden denunciar a una empresa o profesional ante la Administración de dos modos.

Denuncia: Por escrito ante,
La Oficina Municipal de
Información al Consumidor
(OMIC) del Ayuntamiento

o, ante el Servicio Territorial de
Consumo de la Generalitat
Valenciana (STC)



Hojas de Reclamaciones: Un impreso con cuatro copias, cada una de un color (blanco, verde, amarillo y rosa), escritas en castellano, valenciano, *inglés* y *francés*, que deben encontrarse en todos los establecimientos abiertos al público, y por medio de las cuales el consumidor puede presentar su reclamación.

Los establecimientos abiertos al público tienen la obligación de tener a disposición de los clientes estas hojas de reclamaciones y debe haber visible un cartel donde se indique que éstas existen. La hoja de Reclamaciones debe cumplimentarse en el propio establecimiento, puede hacerse en castellano, valenciano, inglés o francés, aunque es preferible hacerlo en castellano o valenciano, o aportar una traducción cuando se presente la hoja blanca.

El consumidor se llevará las copias blanca y verde, entregando la copia blanca en la OMIC o en el STC, o, en el caso de ser un establecimiento turístico (hoteles, hostales, casas rurales, parques de atracciones, agencias de viajes, restaurantes...) lo hará en la Oficina Municipal de Turismo (OMT) o en el Servicio Territorial de Turismo de la Generalitat Valenciana (STT).

**Aquest establiment té fulls
de reclamacions a disposició
de qui els sol·licite**

**Este establecimiento tiene hojas
de reclamaciones a disposición
de quienes las soliciten**



- Arbitraje de Consumo

- El Sistema Arbitral de Consumo (SAC) es una forma extrajudicial de resolver los desacuerdos entre un consumidor y una empresa o comerciante.

- Es un sistema rápido: obteniéndose solución en un plazo no superior a 4 meses.

- Es un sistema eficaz: pues se obtiene una solución obligatoria para las partes sin necesidad de acudir a los Tribunales.

- Es un sistema económico: es gratuito en su mayor parte, sin gastos judiciales y sin necesidad de abogado.

- Es un sistema voluntario: las dos partes tienen que querer someterse al sistema, no siendo posible obligar a la empresa. Por ello, es recomendable adquirir productos y servicios en aquellas empresas que voluntariamente han aceptado someterse al SAC, pues ello es una garantía añadida. Estas empresas se identifican por el siguiente distintivo.

- La solicitud de arbitraje puede presentarse ante la Junta Arbitral de Consumo correspondiente bien por el propio consumidor o bien a través de una Asociación de consumidores y usuarios. El arbitraje se resolverá por medio de una resolución denominada Laudo Arbitral que, en sus efectos, es similar a una sentencia dictada por los Tribunales, siendo obligatoria para las partes.

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

- Tribunales

- Podemos acudir a los Tribunales de Justicia directamente o bien hacerlo una vez intentada sin éxito la reclamación ante la empresa.
- No podremos acudir a esta vía si sometimos previamente el asunto a la Junta de Arbitraje de Consumo.
- Podemos acudir a los Tribunales de Justicia individualmente con nuestro abogado, aunque es recomendable hacerlo a través de una Asociación de Consumidores y Usuarios.
- Caben dos posibilidades ante los Tribunales de Justicia, la vía Civil y la vía Penal.

Vía Civil

En esta vía podemos exigir diversas soluciones, según el problema planteado que se nos entregue el bien o se nos preste el servicio contratado o, en su defecto, que se nos devuelva el precio; que se nos paguen los daños y perjuicios sufridos; que se anule una cláusula del contrato que consideremos abusiva; que se cumpla lo ofertado en la publicidad.

Vía Penal

Esta vía queda reservada para los casos más graves, para cuando aquello que pensamos denunciar pueda constituir delito, por ejemplo: estafa; que provoque lesiones o muerte; alteración de aparatos contadores; publicidad falsa que causare daños graves al consumidor.


En esta vía puede solicitarse, además de la condena para los responsables, una indemnización por daños y perjuicios.




Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios son aquellas asociaciones que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses de los usuarios, incluyendo su información, su formación y su educación.


- Este tipo de Asociaciones pueden referirse a los Consumidores y Usuarios en general o a los de sectores determinados (banca, telecomunicaciones, alimentos...).




- Estas Asociaciones cuentan con pleno apoyo de los Poderes Públicos y pueden defender los intereses de los Consumidores y Usuarios ante las empresas, ante la Administración y ante los Tribunales de Justicia.



- Estas Asociaciones participan en la redacción de los textos legales sobre consumo y forman parte de los Tribunales de arbitraje de Consumo.




- Es muy recomendable acudir a estas asociaciones cuando se nos plantee un problema o reclamación relacionado con el consumo.




- Unirse a estas asociaciones es económico y es un modo adecuado de estar informados y defender nuestros derechos como consumidores.




Recomendaciones de Consumo



- Antes de adquirir un bien o un servicio, sobre todo en este último caso, es conveniente solicitar que se le entregue un presupuesto detallado y sellado o firmado por la empresa.



- Asimismo, sería conveniente consultar el precio y las condiciones del producto o servicio en diferentes establecimientos, para poder comparar y elegir aquella opción que mejor se ajuste a nuestras necesidades.



- Ante cualquier duda (características del producto, modo de empleo, precio, formas de pago, garantía...) pida información a la empresa, preferiblemente por escrito. Si tiene dificultad con el idioma, póngalo en conocimiento de la empresa la cual, si bien no tiene obligación legal de atenderle en lengua distinta al castellano, es probable que cuente con personal capacitado.

- Compruebe el etiquetado del producto, si es incompleto, está alterado o no entiende su contenido, es preferible optar por otro producto.

- Si deja un bien para reparar o limpiar (vehículo, ropa, joyas, relojes...) pida resguardo de depósito.

- No tire la publicidad de los bienes y servicios que adquiera, dicha publicidad tiene carácter vinculante para la empresa.

- Antes de firmar cualquier contrato léalo atentamente. Si no comprendiese parte del mismo sería conveniente acudir acompañado de alguien que pudiese ayudarle, o bien llevarse el contrato y estudiarlo tranquilamente en casa. Nunca firme un contrato en el que queden espacios en blanco y, una vez firmado, guarde su copia.

- Es aconsejable no hacer contrataciones telefónicas, pues no tendremos constancia de las condiciones contratadas. Si las hacemos, debemos solicitar que nos remitan el contrato por escrito.

- Siempre que adquiramos un bien o servicio debemos conservar el justificante correspondiente (ticket o factura), así como la documentación referente a la garantía si la hubiere. Compruebe que el justificante de compra incluye los datos del establecimiento, los del producto y la fecha de adquisición.

- Recuerde que la garantía mínima de los bienes de consumo será de dos años, sin perjuicio de que pueda ser ampliada por el vendedor.

- Es preferible que contrate con empresas que tengan acreditación de calidad (ISO-9000), pues las quejas de los clientes son tenidas mucho más en consideración.

- Asimismo, es también conveniente que contrate con empresas adheridas a sistemas arbitrales de consumo, pues será más sencillo solucionar los problemas que pudieran plantearse.



■ Legislación de referencia

- Artículo 51 de la Constitución Española.
- Artículo 9.5 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.
- Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones.
- Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero por el que se aprueba el reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Ley 2/1987, de 9 de abril, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.
- Algunos municipios de la Provincia de Alicante tienen aprobadas ordenanzas reguladoras de los servicios locales de consumo (“carta del consumidor”).

■ Oficinas y registros

- Instituto Nacional de Consumo. Príncipe de Vergara 54. CP 28.006. Madrid. Teléfono 918224440.
Horario de Atención al Público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

- Servicio Territorial de Consumo de la Generalitat Valenciana en Alicante. Rambla Méndez Nuñez nº 41 (Torre de la Generalitat). CP 03001. Alicante. Teléfono 966 478 170.
Horario de Atención al Público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

- Servicio Territorial de Turismo de la Generalitat Valenciana en Alicante.
C/ Churruca nº 29. CP 03003. Alicante. Teléfono 965 935 467.
Horario de Atención al Público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.
C/ Colón nº 32, CP46004. Valencia. Teléfono 963 866 000.
Horario de Atención al Público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

- Junta Arbitral Provincial de Consumo de Alicante.
C/ Mayor nº 39, CP 03002. Alicante. Teléfono 965 145 600.
Horario de Atención al Público de 9:00 a 14:00 horas.

- Junta Arbitral Provincial de Consumo, sede Benidorm.
C/ Júpiter nº 18, bajo. CP 03501. Benidorm. Teléfono 965 868 001.
Horario de Atención al Público de 9:00 a 14:00 horas.

- Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).




Direcciones web y teléfonos de interés

Teléfono de Atención al Consumidor: 900 500 222


- Página del Instituto Nacional de Consumo:

www.consumo-inc.es



- Principales asociaciones de consumidores

www.consumo-inc.es/directorio/INTERIOR/ADC/Asc.htm



- Conselleria de Industria, Comercio e Innovación



www.gva.es/jsp/portalgv.jsp?deliberate=true

- Arbitraje por internet (Generalitat Valenciana)



www.gva.es/industria/consumo/consumo10_c.htm

- OMIC's de la Provincia Alicante



www.consumo-inc.es/directorio/interior/omic/omic.htm