

NOTA DE PRENSA

Ref. 10/08 Pág. 1/3



Los derechos fundamentales del consumidor: conocerlos bien para ejercerlos mejor

Un 15 de marzo de 1962, John F. Kennedy recordaba al mundo que “todos somos consumidores” y comenzaba así el camino al reconocimiento de los derechos que todos debemos disfrutar.

Cada día más, los consumidores son conscientes de que tienen posibilidades de defenderse cuando ven atacados sus derechos. Sin embargo, en ocasiones el desconocimiento hace que los ciudadanos no tengan en cuenta las opciones que tienen para defenderse. Esta es la razón por la que CECU, en línea con los trabajos de Consumers International¹ y su definición de los derechos del consumidor, quiere señalar en este 15 de marzo, Día Mundial del Consumidor, lo que considera los **derechos fundamentales del consumidor español**, que deben ser conocidos y respetados.

1. **El consumidor debe estar plenamente informado de sus derechos**

Es obligación de las administraciones, instituciones públicas y organismos sociales (como las asociaciones de consumidores) informar al consumidor en profundidad de cuáles son sus derechos en este terreno, cómo ejercerlos adecuadamente y cómo reclamar si son vulnerados en alguna medida.

2. **Compre lo que quiera, en cualquier establecimiento**

Usted no está obligado a comprar en ningún establecimiento. Si no le interesan las condiciones, el trato o el precio puede escoger cualquier otro comercio.

3. **Si no está conforme, reclame**

Si el artículo que compró no le satisface (porque es defectuoso, no cumple las mismas condiciones que lo anunciado...) tiene derecho a que lo reparen o se lo cambien por otro similar, pudiendo optar, en ocasiones, por la devolución. La venta de cualquier bien de naturaleza duradera está sujeta a una garantía mínima de dos años.

¹ CECU es miembro de Consumers International.

NOTA DE PRENSA

Ref. 10/08 Pág. 2/3

4. **Los productos deben ser seguros**

No es aceptable que se pongan a disposición del consumidor productos inseguros, con especial importancia en el caso de aquellos destinados a menores. Productores y distribuidores tienen la responsabilidad de comercializar únicamente productos seguros. Existe un sistema de alerta tanto a nivel nacional como europeo para identificar productos potencialmente peligrosos y retirarlos rápidamente del mercado.

5. **La información sobre alimentación y salud es esencial**

Las etiquetas de los alimentos deberán informar detalladamente sobre los ingredientes, especialmente sobre los que pueden provocar alergias (por ejemplo, cacahuetes, leche, huevos, etc.), y también sobre los nutrientes esenciales y sobre aquellos que tomados en exceso pueden acabar provocando problemas de salud (sal, grasas y azúcares). Es recomendable indicar la cantidad diaria recomendada de cada nutriente y si un producto contiene organismos modificados genéticamente (OMG) deberá reseñarse en la etiqueta. Los productores deben cumplir las regulaciones y códigos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), con especial importancia en aquellos referidos a alimentos destinados a niños.

6. **Los contratos deben ser justos para el consumidor**

La legislación prohíbe en cualquier caso las cláusulas contractuales consideradas abusivas. Por ejemplo, se consideran abusivas y, por tanto, no vinculantes, las cláusulas en las que se indica que la cantidad que ha pagado el consumidor no puede reembolsarse aunque el vendedor incumpla su parte del contrato.

7. **Derecho a exigir información previa a la contratación**

Cualquier consumidor debe tener la posibilidad de leer con detenimiento los contratos que vaya a firmar, así como de disponer de información o presupuestos por escrito sobre reparaciones o trabajos que le vayan a realizar.

8. **En ocasiones, el consumidor puede cambiar de opinión**

En determinadas situaciones, la legislación ofrece un periodo de reflexión para que se pueda estudiar el contrato con detenimiento y, en su caso, anularlo. Por ejemplo, si se contrata un plan de tiempo compartido (la mal llamada *multipropiedad*), el consumidor dispone de diez días para desistir sin coste alguno.

NOTA DE PRENSA

Ref. 10/08 Pág. 3/3

9. **Se deben poder comparar los precios con facilidad**

Como consumidor, se debe tener la posibilidad de comparar los productos para decidir cuál ofrece la mejor relación calidad precio. Los vendedores deben mostrar claramente el precio total, IVA incluido, de todos los artículos que estén a la venta y también debe figurar claramente el precio por unidad (por ejemplo, el precio por kilogramo o por litro). Hay que recordar que la publicidad tiene valor contractual y que, por tanto, puede exigirse lo que en ella se anuncia.

10. **No hay que confundir al consumidor**

Para que el consumidor esté informado a la hora de decidir sobre sus compras, la legislación prohíbe la publicidad engañosa. Los contratos deben ser claros, transparentes y sencillos para que cualquier consumidor pueda entenderlos. Además, al realizar una compra por teléfono, correo o Internet, los vendedores deben ser claros y sinceros. Hay que acabar con la letra pequeña.

11. **Estos derechos están presentes todos los días**

Aunque durante el año existen periodos especiales (vacaciones, rebajas...), los derechos que disfruta el consumidor son los mismos todos los días. De esta forma, la ley protege al ciudadano durante sus vacaciones ante situaciones en las que, por ejemplo, su operador turístico cierra o se incumple lo pactado en el folleto de un viaje organizado. Además, se han incrementado las compensaciones en caso de problemas en los aeropuertos (en casos de *overbooking*, cancelaciones, retrasos o pérdida de maletas). El consumidor también está protegido durante las rebajas, periodo en que los productos deben ofrecer la misma calidad que el resto del año con la única diferencia de una rebaja en su precio.

12. **Se deben poner a disposición del consumidor productos que fomenten el consumo responsable**

El consumidor, dentro de su derecho a escoger, debe tener a su disposición productos y servicios que respeten el medio ambiente (agricultura ecológica) y los derechos laborales y sociales de las comunidades que los elaboran (Comercio Justo), para que pueda optar por un consumo responsable.

13 de marzo de 2008
Gabinete de prensa de **CECU**