

# PRESENTACIÓN

La Ley de los Consumidores y Usuarios es el mecanismo que protege a los ciudadanos para la defensa de sus derechos.

Para que podáis conocer esta Ley, la Asociación de Consumidores Torre Ramona, publica este libro, para que de una manera fácil y divertida todos y cada uno de vosotros podáis ejercer vuestros derechos como ciudadanos responsables.

Esperamos que os guste y os sea de utilidad.

## **Olvido Blasco Montón**

Presidenta de la Asociación de Consumidores Torre Ramona

Todos debemos conocer la protección y defensa de los consumidores y usuarios que nos ofrecen nuestras leyes. Y, es desde la escuela, desde donde debemos fomentar una conciencia crítica, (porque no debemos ser meras esponjas) desde pequeños, con la publicidad que nos llega de todos los medios que nos rodean, la televisión, la radio, prensa, etc.

Tu Asociación de Consumidores Torre Ramona, es consciente de ello y ha realizado esta guía para uso y disfrute de pequeños y mayores.

### Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores.

- ✓ Son consumidores o usuarios todas las personas que compran, utilizan o disfrutan para si mismos bienes muebles o inmuebles, productos o servicios; si luego no comercializan con ellos.

(niño comprando chucherías)

- ✓ Nuestros derechos:

- A estar protegidos contra riesgos que afecten a nuestra salud o seguridad;
- A la protección de nuestros derechos económicos;
- A ser indemnizados o a la reparación de daños y perjuicios;
- A una información correcta y veraz;
- A ser representados a través de las Asociaciones de Consumidores;
- A tener protección jurídica, administrativa en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

Niño con un tren o coche desmontado leyendo las instrucciones

## Protección de la Salud y Seguridad

- ✓ Los productos o servicios no pueden tener, riesgos para nuestra seguridad o salud; si existe el riesgo, debe ser puesto en conocimiento de las personas.

Niño con una botella de lejía con una calavera o stop

- ✓ La Administración hace Reglamentos para mayor protección de la salud de las personas. El Reglamento, amplía lo que dice la Ley general, así, de un producto que compramos, nos explica la calidad que tiene que tener el etiquetado, los controles que le hacen, las condiciones de distribución y almacenamiento.

1 pez, trozos y etiquetado

- ✓ Está prohibido utilizar aditivos no autorizados por el Ministerio de Sanidad, y también la venta a domicilio de bebidas y alimentos

Una vaca que la están ordeñando en un portal y luego a una vecina le venden la leche

- ✓ Está prohibida la venta de alimentos envasados que no tengan número de registro sanitario y, utilizar elementos en la construcción de viviendas y locales, que generen riesgos para la salud o seguridad de las personas.
- ✓ Es obligatorio que los medicamentos estén cerrados en envases apropiados e incluyan prospectos con su composición, caducidad, modo de empleo y efectos que pueden provocarnos.
- ✓ Las Asociaciones de Consumidores pueden organizar campañas de control de calidad (precios, tapas, limpieza en los taxis, etc.)

Escaparate donde no hay precios –pvp- y juguetes sin marcado CE

Protección de los intereses económicos y sociales.

- ✓ Nuestros intereses deben ser respetados por los comerciantes; por ejemplo no pueden ser distintos los precios en los escaparates que a la hora de pagar en caja.

Persona que le cobran precio superior en un chupete

- ✓ Lo que nos ofrecen debe ser verdadero y la publicidad podemos exigirla aunque en el contrato no lo ponga. Las Asociaciones de Consumidores te pueden ayudar a que esto se cumpla y si es falsa pueden hacer que cese.

Apartamento a 500m de la playa cuando se publicita como primera línea

- ✓ Todos los sorteos, concursos y regalos deben ser regulados por la Administración para que no sean mentiras.

¡Te ha tocado un coche y 1000 €! En un bote de galletas María

- ✓ Las cláusulas de los contratos que se hagan con los consumidores deben ser claras, en caso de duda se interpretan a favor de los usuarios basándose en la buena fe y en el equilibrio entre el comerciante y Tu. Además te deben entregar un justificante o un recibo de la operación que has realizado si no, son nulas o abusivas.

Sra. leyendo un contrato para mantener la caldera de gas con unas gafas muy grandes

- ✓ Nos tienen que dar la garantía de los bienes que hemos comprado para que en caso de defecto del producto, podamos arreglarlo gratuitamente o que nos devuelvan el dinero. Esta garantía se da por escrito.

Cámara de fotos y un documento que dice “garantía total”

### Derecho a la información.

- ✓ Los Productos deben llevar información sobre su calidad, componentes, origen y finalidad, advertencias de los posibles riesgos. En la compra de las viviendas la información debe ser mucho más extensa y detallada.

Sra. con un libro muy grande de vivienda de su nueva casa

- ✓ Las Asociaciones de consumidores te informarán para ayudarte a que se cumplan tus derechos. También pueden remitir tus quejas a Organismos Oficiales como Juntas Arbitrales o a Direcciones Generales de Sanidad, Consumo o Bienestar Social.

Auditorio con gente y de fondo “curso de consumo”

- ✓ Las Asociaciones y los Oficinas de Información al Consumidor recogen datos de Organismos Públicos y pueden darte la relación de productos retirados, autorizados o alertados, así como, registros, sanciones impuestas a determinados establecimientos, etc.

Foto de la Asoc

También aparecen en la Televisión, radio y en la prensa para informar a todos y educarnos en esta materia.

- ✓ Las oficinas de información pueden utilizar los medios de comunicación para nuestros estudios y analizan la calidad de los productos en ciertos casos, por ejemplo para informar sobre la composición de los productos o posibles defectos encontrados.

Cambio de neumáticos en los coches por otros nuevos porque han salido defectuosos de fábrica.

- ✓ La televisión y radio públicas emiten programas sobre consumo para todos.

Una tele y radio con un bocadillo con el nombre del programa de la Pta

### Derecho a la educación y formación en materia de consumo.

- ✓ Los colegios deben enseñar a sus alumnos como consumir y qué derechos tienen como consumidores.

Niños en sus pupitres y con textos de “consumo”

- ✓ Las personas que trabajen en temas de consumo tendrán una formación adecuada y continuada para que siempre estén “a la última”

Señorita con botas rotas que dice que nadie se las compre porque las han retirado de las tiendas y además están defectuosas

### Derecho de representación, consulta y participación

- ✓ Las Asociaciones de consumidores y usuarios son un grupo de personas que forman una unidad, que representan a sus asociados y ejercen acciones en defensa de los mismos.

Los 3 mosqueteros “todos para 1 y 1 para todos”, en medio de ellos una bolsa con libros de derecho

- ✓ Las Asociaciones de consumidores y usuarios no pueden hacer ningún tipo de publicidad y no tienen que comportarse como si fueran una empresa porque no tienen ánimo de enriquecerse.

“no podemos recomendarle ningún dentista, vaya al colegio de odontólogos, le facilitarán la lista de colegiados”

- ✓ Cuando la Administración hace leyes que nos afectan a todos como consumidores, pide la opinión de las Asociaciones de consumidores por que son las que nos representan.

Precios del bus:” La presidenta recoge un doc de unas personas que dice que no quieren que suba el precio del bus porque no hay ninguna mejoría en los mismos

### Situación de inferioridad, subordinación o indefensión.

- ✓ La Administración pone los medios para evitar situaciones de inferioridad o subordinación, así como, la indefensión por ejemplo: dirige campañas informativas, analiza la calidad de determinados productos, de premios a las empresas que ayudan a los consumidores, etc.

Campana de información del euro a una persona ciega (con perro)

- ✓ En supuestos graves de negligencia o fraude, la Administración constituye una reunión de personas importantes que estudian el caso y pone los medios para reparar los daños sufridos.

Persona en una clínica sin licencia médica acude para análisis y sale con un dedo en la mano de menos.

### Garantías y Responsabilidades.

- ✓ Si te hacen daño con un bien o servicio que has adquirido para ti, tienes derecho a que te indemnicen por los daños y perjuicios que demuestres.

Una pareja que reclama otro viaje en una agencia y 2 maletas de ropa

- ✓ Todas las personas que intervienen desde la producción hasta la venta final del producto son responsables del mismo, salvo que demuestren lo contrario.

Persona en el WC porque le ha sentado mal una lata de espárragos, una caja de bombones

- ✓ De forma general responden de modo solidario de los daños:

- El fabricante;
- El que tiene el producto y,
- La firma o razón social del producto si está envasado.

Fábrica	almacén	tienda
---------	---------	--------

- ✓ Están sometidos a régimen de responsabilidad los alimentos, los productos de higiene y limpieza, cosméticos, medicamentos, servicios sanitarios, de gas, electricidad, electrodomésticos, ascensores, medios de transporte, vehículos a motor, juguetes y, productos dirigidos a niños.

Secador que pone los pelos de punta

- ✓ Tienes derecho a una compensación económica además de la indemnización que te corresponde si pasa tiempo desde que se resuelve hasta que te pagan.

Documento que dice que te corresponde	Dibujar balanza con triángulos, en un
---------------------------------------	---------------------------------------

X y por cada día que pase hasta que cobres X+1	lado un señor tumbado esperando
--	---------------------------------

- ✓ La Administración puede establecer un fondo para que si se ha quedado sin dinero el responsable del daño, puedas cobrar en los casos de muerte, intoxicación y lesiones personales.

2 personas que 1 le pide a la otra y le enseña el bolsillo vacío
una fila que se dirige al Banco pero en la puerta se desvía al FGA

- ✓ La Administración también ha creado un sistema para que si ambas partes quieren puedan resolver los problemas, (sino hay muerte, lesión, intoxicación o delitos), voluntariamente en un Arbitraje

Símbolo del Sistema Arbitral, dos personas dándose la mano
--

### Infracciones y Sanciones.

- ✓ La infracción en materia de consumo es objeto de sanción administrativa pero si también constituye falta o delito, la medida adoptada administrativa se suspende. No puede haber doble sanción por los mismos hechos.

Un Sr. frente a dos mesas una con un juez y otra con un alcalde
---

- ✓ Son infracciones el no cumplimiento de etiquetado correcto, sino cumplen requisitos sanitarios, si adulteran alimentos, negativa a suministrar datos a los inspectores... etc.

Cremas del sol que no pone correctamente el filtro solar, pone "super protección"
---

- ✓ Las infracciones son leves, graves, o muy graves dependiendo del riesgo que suponen para la salud y si reinciden.

Báscula con pesas al lado de distintos tamaños leve, grave y muy grave.
---

- ✓ Se señalan cuantías para las infracciones que la Administración puede actualizarlas e incluso cerrar el establecimiento por plazo máximo de cinco años.

Centro de obesidad cerrado "por multa"
--

- ✓ No es sanción si el establecimiento lo cierran por falta de autorización, retirada provisional de sus productos hasta que no se rectifique estos defectos o cumplan los requisitos exigidos (sanitarios, higiénicos, de seguridad, etc.)

Bar muy, muy sucio
--------------------

- ✓ La Administración puede decomisar cualquier mercancía adulterada que puede entrañar riesgos o que no esté identificada.

Botes en una estantería sin etiquetas aunque junto al precio ponen que son tomate frito.
--

### Competencias

- ✓ Al Estado le corresponde hacer leyes y Reglamentos que son de aplicación para todo el territorio español, también ayudar y subvencionar a las Asociaciones de Consumidores.

**Mapa de España con un libro que pone LEY**

- ✓ A las CCAA les corresponde aplicar las normas generales, defendiendo y protegiendo a los consumidores.

**Mapa de Aragón**

- ✓ A los Ayuntamientos les corresponde aplicar las normas generales, proteger y defender de acuerdo con la legislación de las CCAA y en especial: informar y educar a todos los consumidores, inspeccionar productos y servicios, apoyar y fomentar Asociaciones de Consumidores, actuar en caso de urgencia que afecte a la salud o seguridad y, sancionar en caso de infracción de las normas.

**Casa que ponga Ayuntamiento**

Ana M<sup>a</sup> Sanz Foix  
Licenciada en Derecho  
Técnico en Consumo.