



hablamos de ...

derechos del consumidor

Información de interés
para conocer mejor
tus derechos esenciales
como consumidor

Los consumidores tenemos derechos cuando adquirimos un producto o nos prestan un servicio...
CONSUMIDOR es la persona que compra un producto para su uso o consumo particular.
USUARIO es la persona que adquiere un servicio para su disfrute a título particular.



CERCA



AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE

¿Qué son los consumidores según la ley?

- La ley considera consumidores o usuarios a las **personas físicas y jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.** Con esto queremos decir que **el consumidor es el destinatario final** del producto del servicio.
- Ejemplo: Ernesto es panadero y **compra la harina a su proveedor habitual para fabricar el pan** que le vende a Eva, que es la **consumidora final del producto.**

Los derechos de la Ley del Consumidor amparan a Eva en el caso de que el producto vendido por Ernesto no sea el idóneo.

Ernesto es cliente de la empresa fabricante de la harina. Si éste producto estuviera en mal estado, **son otras las leyes que defienden a Ernesto en una posible reclamación,** ya que es **intermediario con ánimo de lucro y no consumidor final.**



Derechos del consumidor. 1

- **Derecho a la protección de los riesgos que afectan a nuestra salud y seguridad**

Cuando un producto o servicio pueda generar riesgos para nuestra salud o seguridad debemos ser debidamente informados y recibir las indicaciones para su correcto uso. Por ejemplo, los artificios pirotécnicos, según su clasificación no pueden ser usados por personas menores de 8, 14 o 18 años.

- **Derecho a la protección de tus intereses económicos y sociales**

Frente a prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

Antes de que el consumidor o usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el vendedor deberá facilitarle de forma clara y comprensible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, la información se facilitará además en un formato fácilmente accesible, garantizando la asistencia necesaria para asegurar su adecuada comprensión con el fin de permitir la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

En la adquisición de productos tenemos derecho a un presupuesto, a una factura, a la garantía, reparación y reclamación.

Derechos del consumidor. 2

- **Derecho a la reparación de daños y perjuicios sufridos**

Si como consecuencia de la adquisición o utilización de un producto o servicio hemos sufrido algún daño o perjuicio, tenemos derecho a la reparación y/o indemnización. Por ejemplo, un accidente causado por un mal funcionamiento de un producto.

En tales casos podemos recurrir al arbitraje o a la vía judicial, a la que podemos acudir sin abogado ni procurador si la reclamación no supera los 2. 000 euros.

- **Derecho a la información correcta y eficaz**

El derecho a la información garantiza que el consumidor o usuario adquiera un producto o servicio informado sobre todas las características del mismo, como el precio, el fabricante, el modo de uso, etc.

- **Derecho a la educación, formación y divulgación**

La educación y la formación nos permitirán, no solo conocer nuestros derechos, sino poder ejercerlos, para de esta manera ser consumidores más responsables y con mayor capacidad de tomar decisiones en la adquisición de productos o la contratación de servicios.



Derechos del consumidor. 3

- **Derecho a la representación**

De intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones, o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, las cuales le informarán sobre las vías de reclamación y acudirán al organismo superior competente en caso de empresas adheridas.

- **Derecho a procedimientos eficaces**

Los derechos de las personas consumidoras vulnerables gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso. Por ejemplo, el bono social en materia energética.

¿Quiénes son consumidores vulnerables*?

Las personas que, individual o colectivamente, por sus características, necesidades o circunstancias económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como consumidores en condiciones de igualdad.

* La Ley de protección a los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, introduce el concepto de **consumidores vulnerables** y los derechos que les asisten.



Consejos prácticos. 1

- **Lee y comprueba el etiquetado de los productos** para ejercer tu derecho a la seguridad en su uso o consumo.
- **Exige saber el precio de los productos. Solicita el contrato de un servicio para leerlo antes de firmarlo**, y poder ejercer tu derecho a la protección de tus intereses económicos.
- **Accede a la Junta Arbitral*** o a la **Vía Judicial**, cuando creas que te corresponde una indemnización por un producto en mal estado o un servicio que te ha causado un perjuicio.

* El arbitraje de consumo permite resolver el conflicto por vía extrajudicial. Puedes presentar la hoja de reclamaciones y una solicitud de arbitraje en un registro público. Si tu solicitud es admitida a trámite, la Junta Arbitral intentará mediar entre la empresa y el consumidor. Si no hay acuerdo se celebrará un Acto de Audiencia y el órgano arbitral emitirá un Laudo favorable a una de las partes, de obligado cumplimiento, como una sentencia judicial.

REGISTRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO EN ALICANTE:

Calle Cervantes, 3 03002 Alicante / Telf. 965 145 600



Consejos prácticos. 2

- **Infórmate** de las características de los productos y servicios **por medio del etiquetado, presupuestos, contratos, etc.** y así ejercer tu derecho a la información
- **Acude al Centro Educativo de Recursos de Consumo,** y a las páginas web de información al consumidor **para estar permanentemente informado** en materia de consumo y ejercer tu derecho a la educación.
- Acude a las Asociaciones de Consumidores para cualquier tema relacionado con el consumo. **Tienes derecho a estar asociado y representado.**
- Y por último, si eres **persona vulnerable, haz valer especialmente tus derechos.** Por ejemplo, el bono social en materia energética.



estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



CERCA

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 cerca.alicante.es  cerca@alicante.es  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE**