

El derecho del consumidor está garantizado en la región

“Salud Extremadura” abre una sección dedicada al consumo donde se ponen al día los recursos y las estrategias que equilibran las relaciones entre proveedor y usuario

El 15 de marzo se celebra, en el primer mundo, el Día de los Derechos del Consumidor. El punto de partida que marca esta conmemoración lo marca el discurso del presidente norteamericano, J. F. Kennedy, en 1962, en el que pronunció la famosa frase: “consumidores somos todos”, que tuvo gran repercusión, tanto en Estados Unidos como en Europa.

El derecho de Consumo es, por tanto, muy reciente. Surge de la necesidad de reestablecer el equilibrio entre el proveedor y el consumidor, que se configura como la parte más débil del contrato.

En España, este derecho se consolida impulsado por el problema de la colza, en la primavera de 1981, que conmocionó a la sociedad española, haciendo reaccionar a nuestros gobernantes al poner de manifiesto la indefensión del consumidor y su difícil acceso a la justicia.

Además, por la integración de España en la Unión Europea, tenemos reconocido un “alto nivel de protección”, recogido en el Tratado para la nueva Constitución Europea.

La protección al consumidor en nuestro país es una actividad en la que participan las tres administraciones: el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional de Consumo, coordina y colabora con las CCAA en las distintas actividades de control de mercado, información, formación y educación del consumidor, así como actúa de intermediario entre éstas y los países de la UE en cuanto a la Red de Alerta y otras.

CONSUMO EN EXTREMADURA

A nivel local, las Oficinas de Información al Consumidor, OMICs, es el recurso más accesible al ciudadano para su información y asesoramiento y la recepción de sus reclamaciones, quejas y denuncias.

En nuestra Comunidad, el Servicio de Consumo y Participación está adscrito a la Dirección



Los derechos de los consumidores están cada día más garantizados.

General de Consumo y Salud Comunitaria de la Consejería de Sanidad y Consumo. Se estructura en tres Secciones y dos Unidades Periféricas, en Badajoz y Cáceres.

La Sección de Normativa actúa como asesoría jurídica, asistiendo a los profesionales de consumo, y elabora las normas de su competencia.

La Sección de Información, formación y educación, que informa a la sociedad a través de campañas publicitarias y otros medios de comunicación; coordina el Plan de Formación de profesionales de Consumo; colabora con las Escuelas Permanentes de Consumo y las Consejerías competentes para la educación de los consumidores, en especial de los colectivos más vulnerables (mayores, menores, emigrantes, personas con discapacidad...).

Además, armoniza las actuaciones de las OMICs y Asociaciones de Consumidores, organizando ponencias, actos divulgativos...

La Sección de Control y calidad del mercado elabora y realiza, junto con las Unidades Periféricas, las campañas anuales en aras de un mejor cumplimiento de las leyes. Además gestiona la Red de Alerta de artículos y productos detectados como peligrosos o perjudiciales y tramita y resuelve, en su caso, las reclamaciones, denuncias y quejas presentadas por los consumidores y las que llegan a través de las OMICs.

Existe, paralelamente, el Sistema Arbitral de Consumo, una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas de consumo: el compra-

dor o usuario y el vendedor o prestador de servicios. Este Sistema tiene carácter voluntario, sólo se puede utilizar si ambas partes lo solicitan.

“Salud Extremadura” abre sus páginas al consumo. Este esbozo de la evolución del consumo y su situación actual en la región se desarrollará en próximos artículos, ya que implica una gran cantidad de actividades y relaciones, producidas por la complejidad y variedad de temas y sectores socioeconómicos que intervienen en los actos de consumo.

El camino hacia una mayor sensibilidad de los consumidores para el ejercicio individual de nuestros derechos y también en relación con el medio ambiente, el desarrollo sostenible y la cooperación y solidaridad entre los pueblos, en suma, hacia un consumo responsable.

Constituciones europea y española protegen al consumidor

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA Artículo 51

...los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Así mismo, promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

CONSTITUCIÓN EUROPEA Artículo II-98

En las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los Consumidores.

CONCEPTO DE CONSUMIDOR

Lo que determina la condición de consumidor es el destino de los bienes o servicios que adquiere. Sólo tendrá esta consideración si se constituye en destinatario final, no integrándolos en un proceso productivo.

Estos son los derechos básicos de los consumidores

1. Protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad.
2. Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. Indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
4. La información, formación y educación.
5. Tienen derecho a la audiencia en consulta, participación y representación a través de sus asociaciones.
6. La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
7. Serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado.
8. La renuncia previa de los derechos que la Ley General de Derechos del Consumidor y el Usuario reconoce es nula. Asimismo, son nulos los actos realizados en fraude de esta Ley.

BUZÓN DE CONSUMO

Garantía de seis meses para un ordenador comprado para un despacho profesional

P. He adquirido un ordenador a mi nombre para mi despacho profesional. ¿De qué garantías puedo beneficiarme?

R. Al no tener la consideración de consumidor, no es aplicable la nueva Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo. En estos casos, habrá que estarse a los acuerdos y obligaciones contractuales que puedan asumir

ambas partes libremente. De no mediar pacto, al régimen previsto en la legislación civil y mercantil. Así, en cuestión de plazos, tendría seis meses. No obstante, lo normal es que estos bienes vengan acompañados de una garantía comercial de la que podrá hacer uso el adquirente profesional en los términos y plazos que señale la misma.

EN BREVE

Reunión del Consejo Extremeño de Consumidores

El 18 de febrero se reunió el Consejo de Consumidores y Usuarios en Mérida que, presidido por el consejero de Sanidad y Consumo, Guillermo Fernández Vara, estudió, entre otros asuntos, el informe del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura correspondiente al año 2004.

EN BREVE

Decisión del Tribunal de Defensa de la Competencia

El Tribunal de Defensa de la Competencia ha ordenado el cierre del Registro de Aceptaciones Impagadas, conocido como “registro de morosos” para primeros de marzo, por considerar que restringen el buen funcionamiento del libre mercado, al suponer la concertación de la estrategia comercial de todo un sector.