

El día del consumidor incide en divulgar sus derechos

Las administraciones realizan por primera vez en Extremadura un texto consensuado con el fin de hacer una llamada de atención colectiva al ejercicio de los derechos del consumidor

El día del consumidor recuerda públicamente que los consumidores y usuarios del mundo necesitan la protección de las administraciones públicas y de las normas legales para defender su salud y sus intereses económicos y sociales en el mercado de libre competencia en el que vivimos.

Las administraciones, conscientes de la necesaria y elevada protección que se le otorga al consumidor en la Constitución Europea frente a las actuaciones comerciales de empresas y profesionales, a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) junto a la Dirección General de Consumo y Salud Comunitaria de la Consejería de Sanidad y Consumo realizan, por primera vez en nuestra Comunidad, un texto consensuado con el objetivo de hacer una llamada de atención colectiva a los consumidores extremeños para el conocimiento y ejercicio de sus derechos. Y para ello, nada mejor que difundir el Estatuto de los Consumidores de Extremadura, que desarrolla los derechos básicos y los mecanismos dirigidos a procurar su defensa.

SALUD, Y MEDIO AMBIENTE

En primer lugar, garantiza el derecho a la protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores no pueden entrañar riesgos para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, en condiciones normales o previsibles de consumo y utilización.

Se pondrá especial atención en la alimentación, la salud, el cuidado higiénico y estético de la persona, los productos y otras sustancias peligrosas. También en todo lo que puedan afectar a la seguridad física de la persona. Así como en los transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público. Y finalmente se controlarán especialmente las características



higiénico sanitarias y constructivas de la vivienda.

INTERÉS ECONÓMICO Y SOCIAL

En segundo lugar, el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales. Para ello se promoverán acciones que aseguren tales intereses a los consumidores que se resumen en: la entrega de factura; la exposición pública y visible de los precios y tarifas; la exactitud de peso y medida y la efectiva correspondencia con lo ofertado; la confección y entrega al consumidor de presupuesto previo; la entrega de resguardo cuando se realice un depósito; la entrega del documento de garantía, cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación vigente; la tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos comerciales y su entrega al consumidor que las solicite.

INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN

En tercer lugar, el derecho a la información y educación. Según

nuestra ley, los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz sobre las características esenciales de los productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre riesgos previsibles en idioma castellano.

En este sentido resaltamos que se propiciará la creación de Oficinas de Información al Consumidor por las Corporaciones Locales de más de 5.000 habitantes y para las de población inferior se potenciará la existencia de oficinas de información al consumidor a través de mancomunidades de municipios.

CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

En cuarto lugar, el derecho de representación, consulta y participación. Se potenciarán las Asociaciones de Consumidores y se garantizará que sean oídas en aquellas disposiciones que afecten directamente a las personas

consumidoras. Asimismo se procurará el diálogo y la colaboración entre aquellas y las organizaciones empresariales.

PROTECCIÓN JURÍDICA

Y en quinto lugar el derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica. Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar las situaciones de inferioridad y subordinación, de manera individual o colectiva, especialmente cuando se trate de grupos vulnerables de consumidores.

Por tanto, este 15 de marzo de 2005, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y la Junta de Extremadura renuevan su compromiso de seguir trabajando para la protección y defensa de las personas consumidoras, mejorando sus servicios y haciéndolos más accesibles y animando a la sociedad extremeña a hacer uso, con su colaboración, de los derechos que la legislación les atribuye.

LA CARTA

Consumidor informado

La información para el consumidor es un elemento esencial de sus derechos y el consumo es un hecho que tiene una influencia estructural y representa un punto clave en la palanca que mueve el mundo globalizado en el que vivimos. El Estatuto de los Consumidores de Extremadura regula el derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz sobre las características esenciales de los productos, bienes y servicios puestos a nuestra disposición en el mercado, con las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre riesgos previsibles en castellano.



Pedro García Ramos

Director General de Consumo y Salud Comunitaria

Abrir canales accesibles de comunicación a la sociedad no siempre es fácil desde el marco institucional por lo que saludamos la oportunidad brindada por SALUD EXTREMADURA. Los sanitarios somos un colectivo amplio y diverso que accedemos a una buena parte de la sociedad en momentos de gran vulnerabilidad, por lo que desde la D. G. de Consumo y Salud Comunitaria creemos que cuanto más información cualificada tengamos mejor podremos ejercer de mediadores sociales en consumo hacia los usuarios de la sanidad pública, a la par que aumentaremos nuestra sensibilidad y formación como personas que usan y disfrutan bienes, productos y servicios pues evidentemente, consumidores somos todos.

Pretendemos por tanto, aportar informaciones de carácter técnico aunque en lenguaje accesible y seleccionaremos noticias breves con impacto en el día a día. El Buzón permitirá a cualquier lector interesado preguntar sus dudas, con la seguridad que expertos profesionales de consumo estudiarán su caso y le aportarán las soluciones que convenga. Para ello sólo habrá de dirigirse a consumidores@se-juntaex.es

En nuestras colaboraciones enfrentaremos dos posiciones resumidas en dos términos clave: el consumo de bienes materiales más allá de lo necesario que denominamos consumismo, y el consumerismo, como movimiento social que busca defender los derechos de los consumidores. Pero no hablaremos sólo de derechos sino también de nuestros compromisos pues aspiramos a formar consumidores informados, razonablemente atentos y perspicaces. Nuestro objetivo es difundir la cultura consumerista que no es, ni más ni menos, que el ejercicio ético, crítico y responsable de nuestra actividad de consumidores frente a la agresiva publicidad del mercado.

BUZÓN DE CONSUMO

Venta de un producto ofertado que se agota mientras dura la promoción

P. He intentado adquirir una plancha ofertada en un folleto. El encargado me informa que se han agotado, por lo que no puede vendérmela, ¿es posible hacerme con ella?

R. Según la ley de Comercio de la Comunidad, el comerciante debe disponer de existencias suficientes de productos oferta-

dos para satisfacer la demanda previsible. Si llegaron a agotarse durante el periodo de la oferta, el comerciante, a petición del comprador, deberá efectuar reserva del producto seleccionado en las mismas condiciones. Transcurrido dos meses desde la reserva, si el producto no estuviera aún disponible, deberá ser sustituido por otro de similares características.

EN BREVE

Caducidad de los cosméticos en el etiquetado

Desde el día 11 de marzo los cosméticos puestos en el mercado deberán indicar el plazo de caducidad después de su apertura, y durante el cual se puede utilizar sin riesgo para el consumidor. Esta información se indicará en su etiquetado mediante un símbolo determinado, seguido del plazo en meses y/o años.

EN BREVE

El Tribunal de la Defensa sanciona a trece autoescuelas

El Tribunal de Defensa de la Competencia ha sancionado a trece autoescuelas extremeñas por concertar precios para obtener el carné de conducir. Esta resolución impone además modificar los estatutos de la asociación sancionada y a las autoescuelas a eliminar cláusulas de sus contratos de enseñanza.