MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

TEMA 1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo

TEMA 2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

TEMA 3. Mediación y arbitraje en materia de consumo

TEMA 4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

TEMA 5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

TEMA 6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

OBJETIVOS

- Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos competentes.
- Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.
- Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.
- Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/ información al cliente/consumidor/ usuario, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

tema 1

Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo

- **Normativa en defensa del consumidor**
- **Instituciones y organismos de protección al consumidor**
- **Procedimientos de protección al consumidor**

OBJETIVOS:

- Tener un conocimiento básico acerca de la legislación vigente en materia de defensa del consumidor.
- Conocer las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor, así como sus competencias.
- Conocer los procedimientos existentes de protección al consumidor como la protección de datos y confidencialidad, así como la obligación de transparencia en los procedimientos.

1. NORMATIVA EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El consumo de bienes y servicios consta de dos partes diferenciadas, la empresa y el cliente que, a través de una transacción económica (contrato de consumo) generan una serie de derechos y obligaciones para ambas partes por lo que están en condiciones de exigir el uno

RECUERDA

Queja y reclamación son conceptos diferentes que difieren en la búsqueda de una indemnización o compensación que únicamente se da en la reclamación.

del otro el correcto cumplimiento de aquello a lo que se comprometieron.

Esta norma se aplica a actos comerciales tan cotidianos como por ejemplo el consumo de un café. Cuando un consumidor pide un café, tiene derecho a que éste se encuentre tanto en las condiciones en que lo haya pedido como en condiciones óptimas para su consumo. Si estas condiciones se cumplen, el consumidor tiene que cumplir con su parte obligatoria, es decir abonar dicho café. A través del pago del servicio, se perfecciona y concluye un contrato entre las partes, el cual, durante un corto periodo de tiempo, ha obligado a ambas partes a realizar un acto para cumplir con el contrato.

Sin embargo, si se diera la circunstancia en la que el consumidor o el empresario incumplen con sus obligaciones, o únicamente de forma parcial, surge el derecho de reclamar por parte del insatisfecho del cumplimiento correcto de las obligaciones. La protección del consumidor y/o usuario se hace a través de leyes y normativas que aseguran el amparo de los derechos e intereses de los mismos.

La **protección del consumidor** constituye uno de los principios básicos de la política social y económica de España y por ello los poderes públicos deberán siempre tenerlo en cuenta a la hora de elaborar, interpretar y aplicar las leyes. Según el artículo 51 de la Constitución Española: "*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*". Además, señala que promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Existe un procedimiento con diferentes etapas que veremos a lo largo de la unidad para llevar a cabo una reclamación. Si un consumidor no está satisfecho está en su derecho y obligación de reclamar. Los establecimientos están obligados a disponer para cualquier consumidor hojas de reclamaciones. También es posible hacer una reclamación en las oficinas de consumo. Además, existe la posibilidad (generalmente se agotan todas las posibilidades antes de llegar a este punto) por parte del consumidor de solicitar un arbitraje de consumo, si la empresa está adherida al sistema arbitral o si lo acepta para ese caso en concreto. Se trata de un sistema extrajudicial, ágil y gratuito que funciona como

un juicio y cuya resolución es de obligado cumplimiento para el empresario.

El consumidor goza de un marco legal que protege sus derechos e intereses como contraparte en un proceso de compra. Los objetivos principales de las políticas y normativas enmarcadas en la protección y defensa del consumidor son:

- Fomentar la educación y la formación en materia de consumo
- Apoyar el consumo consciente, responsable y sostenible
- Promover la acción empresarial en materia de consumo
- Garantizar la seguridad de los productos y servicios
- Agilizar la resolución de conflictos de consumo
- Fomentar el asociacionismo de consumo

La Constitución Española es la norma suprema del ordenamiento jurídico

Por su parte, las empresas han de conocer los derechos y obligaciones de las empresas y consumidores, además, en caso de conflicto deberán ser conocedores de los procedimientos y formas de resolución de conflictos.

Para ello, se recomienda que toda empresa sea conocedora de los siguientes puntos:

- La normativa vigente en cuestión de defensa del consumidor, así como en quejas y reclamaciones.
- Las técnicas disponibles para la correcta comunicación, atención al cliente, trato al consumidor y usuario, así como actitudes y aptitudes ante las quejas y reclamaciones.
- Las formas de negociación y tratamiento de las reclamaciones generadas por clientes.
- Los instrumentos de resolución de conflictos, por ejemplo, a través de la mediación y el arbitraje.

La normativa en materia de consumo se puede escalonar en cuatro niveles:

- Europeo.
- Nacional.
- Autonómico.
- Local.

En este apartado nos centraremos en la normativa relacionada con la defensa del consumidor. Como se ha mencionado, existen cuatro niveles en los que la normativa establece sus normas. Sin embargo, es necesario matizar que las normas europeas tienen supremacía sobre el resto de las normas, y que las nacionales, autonómicas y locales no pueden vulnerar los establecido por la europea.

En la **normativa europea** destaca la Directiva 98/27/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 19 de mayo de 1998, aplicable de forma directa a los estados miembros de la UE, representa el conjunto de derechos básicos para todos los consumidores y usuarios de la Unión Europea. Esta normativa nació con el objetivo de homogeneizar e igualar los derechos a nivel europeo relativos al consumo en cualquier país de la Unión Europea.

A **nivel nacional**, se ha de destacar el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** y otras leyes complementarias.

El siguiente nivel en el que funciona la normativa de defensa del consumidor es el nivel autonómico **y local**, los cuales, dependen de las distintas Administraciones Públicas que, fijan sus normas teniendo en cuenta el contenido de la normativa europea y nacional.

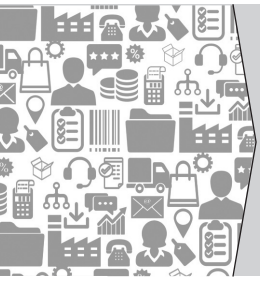
Las normas, a cualquiera de sus niveles tratan de proteger la vulnerabilidad del consumidor ante las empresas y, debido a las nuevas formas de compraventa y consumo; éstas han debido de ser adaptadas a los nuevos tiempos, incluyendo normas relativas a la venta online por ejemplo.

1.1 Derechos y deberes

En este apartado conoceremos los derechos y deberes de los consumidores ya que es imprescindible que todo ciudadano conozca cuáles son sus derechos y obligaciones como consumidor de productos.

En primer lugar, las obligaciones a las que todo consumidor se acoge al comprar productos son las siguientes:

- Obligación de abonar la cantidad fijada en el precio del producto o servicio adquirido
- Obligación de actuar de buena fe a lo largo de la duración de la relación frente a los productores, proveedores y autoridades públicas.



ACTIVIDAD 1

Alejandra y Jose van a ser padres y tras mirar varios catálogos de marcas de cochecitos, finalmente se han decantado por uno que no sólo tiene todas las prestaciones que buscan, sino que está en promoción con un descuento del 30%. Cuando van a la tienda, piden directamente el producto sin reparar en el precio marcado y a la hora del pago, se percatan que no se ha efectuado descuento alguno. ¿Qué problema se origina? ¿Quién no cumple su parte del contrato y por qué?

- Obligación de buscar información acerca de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el fabricante o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

Es necesario que todo consumidor mantenga cierto nivel de iniciativa propia a la hora de recopilar información sobre los distintos productos y servicios disponibles. A través de una actitud proactiva, el consumidor será consciente de los requisitos, ofertas, condiciones, o cualquier tipo de información valiosa respecto a la compra que se dispone a realizar.

Es obligación del consumidor llevar a cabo esta tarea de información puesto que se entiende que, a través de un mayor conocimiento de los requisitos y circunstancias de la compra, se evitarán malentendidos y errores en la compra. Todo ello es posible no sólo a través de la información disponible en los propios establecimientos y organismos de defensa del consumidor; sino

TOME NOTA

De la venta de un bien o prestación de un servicio nace un conjunto de derechos y obligaciones de las partes, es decir, de la empresa que oferta el bien o servicio y del consumidor que lo adquiere o consume.

que cualquier empresa dispondrá de un departamento de atención al cliente donde se encargan de resolver cualquier tipo de duda.

Los derechos de los consumidores fueron por primera vez recogidos en la Constitución de 1978 donde se fija la protección de los consumidores y usuarios convirtiendo la defensa del consumidor en un principio básico y obligación para el Estado en cuanto a seguridad y libertad de los ciudadanos en materia de consumo.

Concretamente, el artículo 51 de la Constitución establece una serie de órdenes hacia el poder público obligando a estos así a:

- Garantizar la defensa de los consumidores y usuarios.
- Proteger su seguridad, salud e intereses económicos.
- Promover la información y la educación de consumidores y usuarios.
- Fomentar las organizaciones de consumidores y usuarios y las oigan en lo que pueda afectar a éstos.

Cumpliendo con el mandato de la Constitución, las Cortes Generales aprobaron el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios** y otras leyes complementarias (B.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre).

Este texto, y las leyes promulgadas al efecto por las Comunidades Autónomas, conforman las normas fijadas en relación a la protección y defensa de los consumidores y usuarios, que no excluye ni suplanta otras normas que deriven de ámbitos competenciales cercanos como pueden ser la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

Una vez indicado el origen de los derechos de los consumidores, se presentan a continuación los **derechos básicos** de **consumidores** y usuarios los cuales se pueden dividir bajo la siguiente clasificación.

1) El derecho a la protección de la salud y de la seguridad

Este derecho protege al consumidor de cualquier peligro para la salud que pueda ser originado por los productos o servicios. Esto es, cualquier bien ha de ser puesto a disposición del cliente de forma que no exista peligro alguno para su salud. En el caso de existir algún tipo de peligro, éstos serán retirados del mercado por procedimientos rápidos y simples. Corresponde al poder público velar por la seguridad, calidad y salubridad de los bienes y servicios ofertados en el mercado.

2) El derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales

Este derecho protege a los consumidores de productos y servicios de las cláusulas abusivas en los contratos por las que se puedan ver en una posición de vulnerabilidad y desventaja frente al vendedor. Protege por ejemplo de los contratos tipo que son establecidos unilateralmente, de las condiciones abusivas de crédito, de la solicitud de pago de mercancías no solicitadas, de aquellos métodos de venta que limitan la libertad de elección o de cualquier cláusula contractual que resulte lesiva para el consumidor.

3) El derecho a la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos

El consumidor tiene derecho a la indemnización por daños y perjuicios sufridos en el caso de recibir un producto defectuoso o un servicio insuficiente. Es necesario puntualizar en este sentido que existen asociaciones de consumidores que se encargan de representar y defender los intereses de los consumidores perjudicados, proporcionando asesoramiento y asistencia.

4) El derecho a la información y educación

Todo consumidor tiene derecho a recibir información correcta y completa acerca de los diferentes bienes o servicios pudiendo así conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen (naturaleza, calidad, cantidad y precios), con el objetivo de efectuar una elección racional entre los bienes y servicios competitivos. Además, el consumidor tiene derecho a conocer plenamente sus derechos y obligaciones como consumidor y para poder hacerlos efectivos.

5) El derecho a retractarse en la compra de un producto o adquisición de un servicio

Este derecho se denomina retracto y tendrá que realizarse en las condiciones que marquen las organizaciones que venden productos o prestan servicios. No obstante, dichas condiciones no pueden vulnerar lo establecido en la normativa de aplicación.

6) El derecho a la representación y audiencia en consulta

Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones, asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de usuarios para defender sus intereses. Las organizaciones han de ser atendidas y consultadas en aquellos asuntos en las que puedan ser afectadas.

7) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica

El consumidor tiene derecho a la protección jurídica de manera que los poderes públicos y las administraciones públicas competentes en materia de consumo, deben de promover las medidas adecuadas para solventar o equilibrar las situaciones de inferioridad o subordinación en que pueda encontrarse el consumidor.

Además, es necesario tener en cuenta que los consumidores también están sujetos a una serie de **deberes u obligaciones** los cuales se basan principalmente en el derecho a exigir que se adopten todas las medidas para la defensa de su situación como consumidores y usuarios. En términos generales, los principales **deberes de los consumidores** son:

- Llevar a cabo una lectura al detalle de los términos de los contratos de compra-venta antes de la firma y solicitar asesoramiento de profesionales ante cualquier duda o descontento con el contenido.
- Realizar una tarea de recopilación de información antes de tomar la decisión de compra.
- Solicitar la información pertinente para aclarar sus dudas antes de adquirir un producto o servicio.
- Requerir que se le trate con respeto y bajo el principio de no discriminación.
- Exigir las condiciones detalladas en la publicidad de los productos o servicios. De este modo, se puede apreciar cuando una publicidad es engañosa.

- Rechazar los cobros indebidos de cualquier producto que no se haya adquirido o servicio que no haya disfrutado.
- Solicitar la reparación, en su caso, de un producto en mal estado o la indemnización en caso de soportar daños que no tendría por qué soportar.

Con motivo del establecimiento de los derechos de los consumidores, el día 15 de Marzo se celebra el Día Mundial de los derechos del consumidor. El 15 de marzo de 1963, el presidente de EE.UU., John F. Kennedy, pronunció un discurso ante el Congreso de ese país en el que se refirió a los derechos de los consumidores. Algunos años más tarde, el movimiento de consumidores comenzó a celebrar cada 15 de marzo el Día Mundial de los Derechos del Consumidor para aumentar la conciencia mundial sobre estos derechos

1.2 Legislación estatal, autonómica y local

La legislación vigente relativa a la protección y defensa del consumidor se divide en legislación estatal, autonómica y local.

En primer lugar, el instrumento base es la **Ley 26/1984** de 19 de julio, ***General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*** que da cumplimiento al mandato constitucional que se recoge en el artículo 51 (Constitución de 24 de diciembre de 1978) que establece que "l*os 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. Asimismo, proveerán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y les oirán en las cuestiones que puedan afectarles*".

La defensa de los derechos de los consumidores a nivel estatal se hace a través de dos grandes **líneas**:

- La Constitución Española.
- La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, refundida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

1. Constitución Española

La Constitución Española recoge la protección al consumidor en diferentes artículos:

El **artículo 51** de la Constitución española de 1978 establece que:

- "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.
- Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.
- En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales."

Además, en su **artículo 54** recoge la figura del Defensor del Pueblo como encargado de la defensa de los derechos del ciudadano y del consumidor: "*una Ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales*".

2. El Real Decreto Legislativo 1/2007

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, nace con el fin de dar cumplimiento al citado artículo de la Constitución Española.

Dicha ley establece que son **consumidores** y **usuarios** aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales de bienes o servicios, cualquiera que sea la naturaleza de éstos. Sin embargo, no tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. Además, la

defensa de los derechos de los consumidores y usuarios deberá estar protegida prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado. Los consumidores y usuarios no podrán renunciar a los derechos y defensa de sus intereses que establece la norma. Por otro lado, son nulos de pleno derechos los actos realizados en fraude de ley.

Los objetivos de esta normativa se concretan en:

- Disponer de procedimientos para la defensa de los consumidores y usuarios.
- Fijar un marco legal adecuado para favorecer el desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.
- Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios.

Además de esta Ley, se aplican otras normativas amparadas en los Códigos Civil, de Comercio y Penal, así como en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

A nivel autonómico, las distintas **Administraciones Autonómicas** han asumido plenas competencias normativas en materia de protección al consumidor, generando así la **legislación autonómica** cuyo objetivo es proteger los intereses de los consumidores y usuarios, dentro de las distintas competencias autonómicas. Algunas de estas leyes autonómicas son:

- Andalucía (8 de julio de 1985).
- Castilla-La Mancha (9 de marzo de 1995).
- Cataluña (dos leyes complementarias: del 8 de enero de 1990 y del 5 de marzo de 1993).
- Galicia (28 de diciembre de 1984).
- Murcia (14 de junio de 1996).
- País Vasco (18 de noviembre de 1981, modificada en 1985 y 1986).
- Valencia (9 de abril de 1987).

A nivel local, cabe destacar la competencia de las entidades locales en materia de defensa de consumidores y usuarios. La **Administración Local** tiene competencia para impulsar su propia normativa sobre protección y defensa de los consumidores que se refleja en las ordenanzas municipales y además tienen competencia para la creación de órganos que desarrollen dichas funciones.

En concreto, dichas ordenanzas desarrollan las normas reguladoras sobre la protección, la seguridad y la defensa de la salud y los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, en los términos que determine la legislación vigente, así como establecer principios normativos destinados a la mejora de la calidad de vida.

Las entidades locales que asumen esta competencia tienen como objetivo velar por la protección de los consumidores en el ámbito de su territorio, además de asumir:

- La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa

vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad, y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

- Adoptar las medidas urgentes en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de los consumidores.
- Fomentar y apoyar a las asociaciones de consumidores de ámbito local.
- Fomentar y desarrollar el Sistema Arbitral de Consumo.
- Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a los consumidores.
- La protección y defensa del consumidor a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor Central y a través de las OMIC.
- Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determina en sus normas reguladoras.

1.3 Legislación comunitaria

La legislación comunitaria hace referencia al conjunto de normas y leyes de protección del consumidor establecidas por la Unión Europea y de consecuente obligado cumplimiento por sus países miembros.

España como miembro de la **Unión Europea** ha de cumplir con la normativa fijada en términos europeos la cual está fundamenta en diferentes normas, imprescindibles en el ámbito del consumo; denominadas las **Directivas**.

La normativa europea realiza una labor de armonización de la legislación de los diferentes países miembros, por lo que los legisladores nacionales deben transponer las mismas a la normativa nacional. En el 2011 entró en vigor la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Existen diversas normas que han ido evolucionando a lo largo de los años como es la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación y la Ley de Crédito al Consumo, o el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias de 2007.

En cualquier caso, las medidas europeas de protección de los consumidores protegen la salud, la seguridad y los intereses económicos y jurídicos de los consumidores europeos, independientemente del lugar en el que residan o al que viajen y del lugar donde realicen sus compras dentro de la Unión. La legislación de la Unión regula tanto las transacciones físicas como el comercio electrónico, e incluye, tanto normas de aplicación general como disposiciones dirigidas a productos específicos, en particular, medicamentos, organismos modificados genéticamente, productos del tabaco, cosméticos, juguetes y explosivos.

Los fundamentos jurídicos de mayor peso son establecidos en los artículos 114 y 169 del **Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).**

Este tratado tiene como misión:

- Garantizar que todos los consumidores de la Unión, dondequiera que residan, viajen o compren en la Unión, disfruten de un nivel común elevado de protección contra los riesgos y amenazas para su seguridad y sus intereses económicos
- Aumentar la capacidad de los consumidores para defender sus propios intereses.

A nivel europeo existen diversas **normas comunitarias** que abarcan diferentes áreas de protección del consumidor. La legislación comunitaria referente a la protección de los derechos de los consumidores en la UE es adoptada por el Consejo o por el Consejo y el Parlamento Europeo y se publica en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas. A continuación, exponemos algunas de ellas:

1) **Acción de cesación**: Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.
2) **Cláusulas abusivas**: Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Contratos a distancia: Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.
3) **Contratos negociados fuera del establecimiento mercantil:** Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales.
4) **Créditos al consumo:** Directiva 87/102/CEE del Consejo, de 22 de diciembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de crédito al consumo.
5) **Organizaciones de consumidores:** Decisión 2000/323/CE de la Comisión, de 4 de mayo de 2000, por la que se crea un Comité de los Consumidores. Decisión 283/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de enero de 1999, por la que establece un marco general para las actividades comunitarias en favor de los consumidores.
6) **Precios:** Directiva 98/6/CE, de 16 de febrero, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.
7) **Productos alimenticios**: Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.
8) **Publicidad engañosa:** Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa. Directiva 97/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de octubre de 1997 por la que se modifica la Directiva 84/450/CEE sobre publicidad engañosa, a fin de incluir en la misma la publicidad comparativa.
9) **Seguridad de productos:** Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre, relativa a la seguridad general de los productos. Directiva 87/357/CE del Consejo, de 25 de junio, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los productos que ponen en peligro la salud o la seguridad de los consumidores.

10) **Tiempo compartido:** Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los adquirientes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido.

11) **Venta de bienes y garantía:** Directiva 99/44/CE , de 25 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

12) **Viajes:** Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Reglamento 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos.

El principal objetivo de la política de defensa del consumidor de la UE es velar por los intereses de los mismos garantizando el máximo nivel de seguridad. Para ello, se aplican rigurosos requisitos de seguridad en juguetes, aparatos eléctricos, cosméticos, productos farmacéuticos, alimentos, encendedores, equipos de protección individual, maquinaria y embarcaciones de recreo. La existencia de normas estrictas permite retirar los productos defectuosos. La UE recibe cada año más de 2.000 notificaciones de productos poco seguros, sobre todo juguetes, prendas de vestir y productos textiles (cordones sueltos en ropa infantil, sustancias tóxicas en tapicerías, etc.).

En el caso de una aplicación incorrecta de las normas europeas, la Comisión pone a disposición de los países unas modalidades gratuitas o de reducido coste para la resolución de conflictos, como por ejemplo un servicio en línea.

Ante un problema en la compra en otro país de la UE, los ciudadanos pueden acceder a la información de sus derechos en la Red de Centros Europeos del Consumidor, que ofrece gratuitamente asesoramiento y asistencia a los residentes en la UE que compran bienes o servicios a vendedores de otros países de la UE.

2. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Existen diferentes institutos y organismos cuyo objetivo es la protección al consumidor y ser la referencia de éstos para acceder a información sobre sus derechos y obligaciones, leyes, normativas, así como procedimientos ante conflictos.

Los **organismos** se distinguen en:

1) **Organismos de defensa al consumidor**: oficina del municipio familiarizada con las leyes que resguardan al consumidor.

2) **Entes reguladores:** son organismos técnicos que han de controlar el cumplimiento de los deberes contraídos por las empresas adjudicatarias de servicios públicos.

3) **Asociaciones de defensa al consumidor**: asociaciones privadas sin fines de lucro que tienen por objetivo la protección, educación e información del consumidor.

A continuación, vamos a estudiar la tipología y las competencias de cada una de ellas.

2.1 Tipología

Los consumidores, clientes y usuarios pueden acudir a cualquiera de los organismos públicos y privados que se detallan a continuación:

A. Oficinas municipales de información al consumidor (OMIC)

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) son órganos de carácter público cuyo propósito es ofrecer información, orientación y asesoramiento a los consumidores en cada comunidad autónoma y municipio. Tienen como misión principal ofrecer información, orientación y ayuda a los consumidores y usuarios en materia de consumo en el ámbito local y resolver a través de la vía amistosa y de forma voluntaria los conflictos que puedan surgir entre los empresarios y consumidores de su término (mediación de consumo).

Las **funciones** específicas de las Oficinas de Información al Consumidor son:

- Informar y orientar a los consumidores para que puedan ejercer correctamente sus derechos.
- Recibir, registrar y acusar de recibo las denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y remitirlas a las entidades u órganos correspondientes.
- Ejercer de intermediario en las situaciones de mediación voluntaria en conflictos.
- Derivar las consultas a los Consejos Provinciales de aquellos asuntos que se consideren de interés o relevancia para los consumidores.
- Difundir la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
- Recibir peticiones concretas, derivándolas a las autoridades competentes, para modificar algunos de los servicios que prestan, o bien crear nuevos si se estima oportuno.
- Proporcionar a los consumidores, así como a las organizaciones que los representan la información relativa al registro y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad.
- Informar acerca de las sanciones firmes, impuestas en el plazo de tres años, por infracciones contra los derechos de los consumidores, así como la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- Organización de campañas informativas para la sensibilización e información de los consumidores sobre sus derechos y obligaciones. También elaboran programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos.
- Dotar de asistencia y apoyo a las organizaciones y asociaciones de consumidores, proporcionando a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando así el asociacionismo.

Habilitar de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

B. Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas

Los organismos de consumo de las diferentes comunidades autónomas de España son entidades que pertenecen a los gobiernos de las regiones, generalmente a la Consejería de Salud, con potestad para proteger a los consumidores de dicha región. Para cada comunidad, encontramos una dirección general de consumo. Por ejemplo, para Andalucía el organismo ha creado la entidad denominada Consumo Responde que concentra los esfuerzos de protección y asesoramiento al consumidor.

C. Asociaciones de consumidores y usuarios

Las **asociaciones de consumidores** surgen como grupos independientes y privados que dan respuesta a la necesidad de defender los derechos de los consumidores por una vía alternativa que no es la pública, pero está reconocida y aceptada por la ley.

Las asociaciones **de consumidores** (AACC) se definen como la unión de individuos a través de una asociación privada cuyo cometido es la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, ejerciendo de forma legal la representación, participación, defensa, asesoramiento y consulta de los consumidores en su ámbito territorial de actuación (local, autonómico o estatal).

La Ley General para la defensa de consumidores y usuarios, en su artículo 23 define el término asociación de consumidores y usuarios, a través de las características que la diferencian:

- Organizaciones sin ánimo lucro.
- Constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta norma y sus normas de desarrollo y, en su caso, en la legislación autonómica.
- Su propósito es la defensa de los derechos de los consumidores, así como la proporción de información, formación y educación.

La organización y funcionamiento interno de las asociaciones ha de ser democrático y sus actividades se deben de hacer conforme a los principios de buena fe y diligencia que les son exigibles, y, en particular, se abstendrán de divulgar informaciones que no se encuentren respaldadas por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

Las asociaciones de consumidores y usuarios pueden integrarse en uniones, federaciones o confederaciones siempre y cuando tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por la ley. Para el ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa de consumo, las asociaciones de consumidores deberán estar inscritas en los Registros estatal y autonómicos que existen. Ejemplos de asociaciones de consumidores de España:

- Facua
- OCU
- CEACCU

Localiza el microondas que necesitas
Con o sin grill, un combi o el más básico... sea lo que sea lo que busques, aquí lo tienes: comparamos casi 100 modelos.
Azúcar moreno, ¿más sano que el blanco?
"Casero", "Artesanal", "Natural": alegaciones sin fundamento
Compara con OCU para elegir los mejores productos
MacBook

En su interés por informar a la comunidad de consumidores y usuarios, las asociaciones de consumidores realizan una labor de información y asesoramiento. En concreto se centran en un sector y ofrecen comparativas de marcas, precios y condiciones para que el consumidor esté plenamente informado antes de comprar. Por ejemplo, la OCU en su página web pone a disposición el servicio de comparar productos bajo categorías como se muestra en el siguiente enlace. **https://www.ocu.org/tecnologia/telefono**