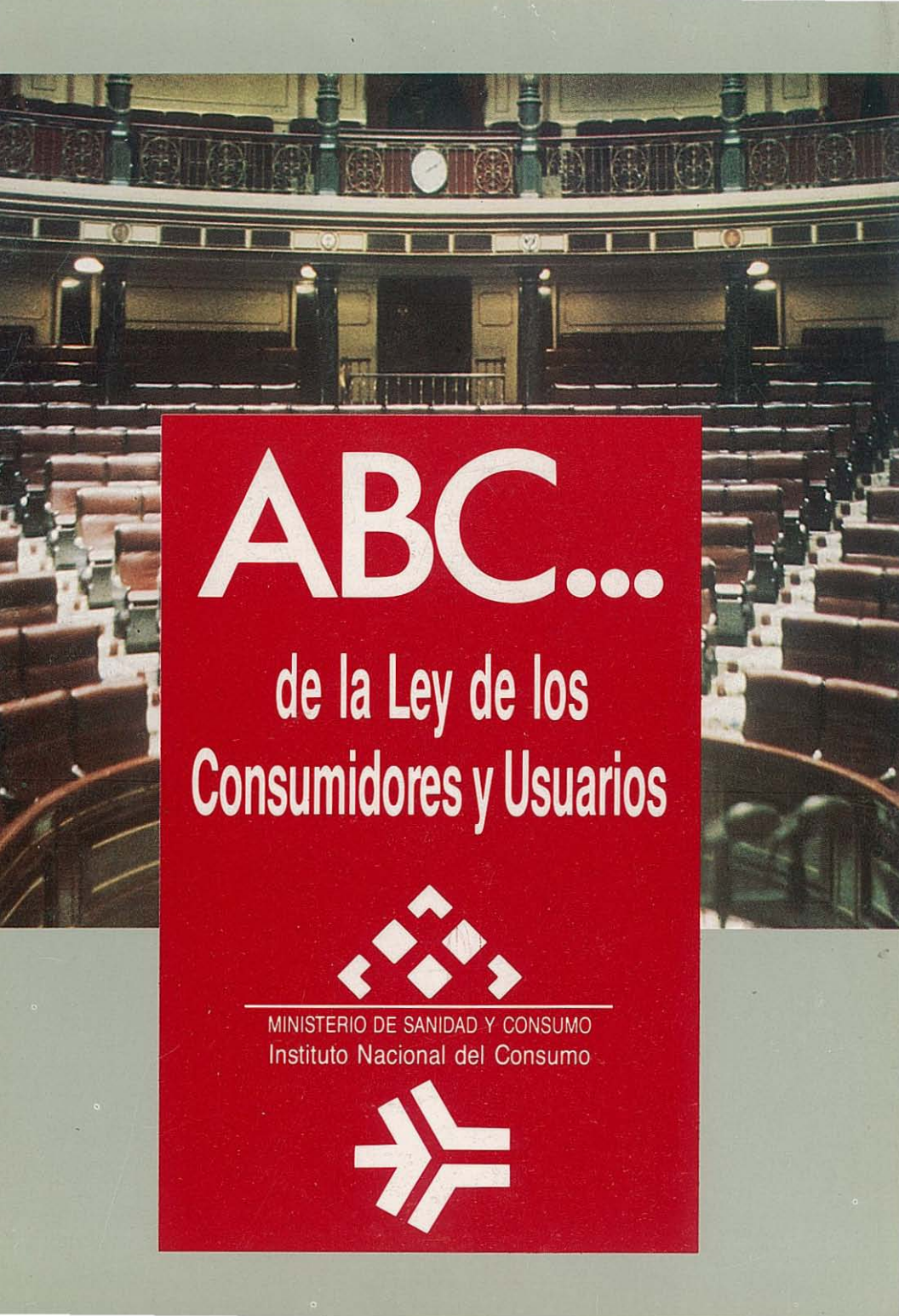




ABC...

de la Ley de los
Consumidores y Usuarios



MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO
Instituto Nacional del Consumo



ABC...

DE LA LEY DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS

COLECCION ABC

ABC... de la Ley de los Consumidores y Usuarios

1.^a edición oct. 1986 10.000 ejemplares.

2.^a edición mayo 1991 10.000 ejemplares.



Ministerio de Sanidad y Consumo
Instituto Nacional del Consumo

© Una publicación del
Instituto Nacional del Consumo
Príncipe de Vergara, 54 - 28006 Madrid
☎ (91) 431 18 36

All rights reserved

Esta publicación puede ser reproducida, citando su procedencia

I.S.B.N.: 84-86816-37-8
Depósito Legal: M-32421-1991
N.I.P.O.: 353-91-010-5
Industrias Gráficas CARO, S. L.

Printed in Spain

P.V.P. 600 ptas.
IVA no incluido

presentación

El día 24 de julio de 1984 se publicaba en el Boletín Oficial del Estado la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Dada su importancia para conseguir una mejora de la calidad de vida de todos los españoles, el Instituto Nacional del Consumo se apresuró a divulgarla a través de la Guía del Consumidor.

Hoy, incorporados plenamente a la Comunidad Económica Europea, de cuyos programas se hace eco nuestra Ley, a interesados en una mayor difusión, no sólo para que el consumidor ejerza responsablemente como tal conociendo a fondo sus derechos y obligaciones, sino para que el mismo sentido de responsabilidad impregne a los distintos sectores industriales, hemos aprovechado la colección ABC del Instituto para hacer un nuevo esfuerzo de cara a la formación de la población.

Con este espíritu, se ha intentado ofrecer una presentación lo más amena posible, con dibujos, grandes titulares y explicaciones de cada Artículo, para evitar, dentro de lo posible, lo que de árido tiene todo texto legal.

Esperamos que el esfuerzo no haya sido en vano y que entre todos vayamos construyendo una sociedad de la que no puedan pedirnos cuentas las generaciones venideras.

Índice de la Ley

Ambito de aplicación: <i>Art. 1, → 6 a 7</i>	Derecho de representación, consulta y participación (Asociaciones de Consumidores): <i>Arts. 20 al 22, → 30 a 33</i>
Definición de consumidores y usuarios: <i>Art. 1, → 8 a 9</i>	Situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión: <i>Arts. 23 y 24, → 33 a 35</i>
Derechos básicos de consumidores y usuarios: <i>Art. 2, → 9 a 10</i>	Garantías y responsabilidades: <i>Arts. 25 al 31, → 35 a 42</i>
Protección de la salud y seguridad: <i>Arts. 3 al 6, → 11 a 15</i>	Indemnizaciones: <i>Art. 25, → 35 a 36</i>
Protección de los intereses económicos y sociales: <i>Arts. 7 al 12, → 16 a 23</i>	Responsables por daños y perjuicios: <i>Arts. 26 al 28, → 36 a 40</i>
Publicidad y promoción: <i>Art. 8, → 17</i>	Arbitraje: <i>Art. 31, → 42</i>
Ventas con regalo, sorteos, etc.: <i>Art. 9, → 18</i>	Infracciones y sanciones: <i>Arts. 32 al 38, → 43 a 48</i>
Cláusulas de contratos: <i>Art. 10, → 19 a 21</i>	Tipos de infracciones: <i>Art. 34, → 44 a 45</i>
Garantía de los bienes duraderos: <i>Art. 11, → 19 a 23</i>	Calificación de las infracciones: <i>Art. 35, → 46</i>
Derecho a la información: <i>Arts. 13 al 17, → 24 a 28</i>	Multas y sanciones: <i>Art. 36, → 46 a 47</i>
Información en etiquetas, envases y publicidad: <i>Art. 13, → 24 a 25</i>	Competencias: <i>Arts. 39 al 41, → 48 a 50</i>
Derecho a la educación en materia de consumo: <i>Arts. 18 y 19, → 28 a 29</i>	Disposiciones finales y derogatoria, → 50 a 51

*** ACTUALIZACIÓN DE LA LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO, GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Es inconstitucional y, por ello, nulo, en virtud de la Sentencia 15/1989, de 26 de enero, del Tribunal Constitucional:

El artículo 40 en su totalidad: «Corresponderá a las Comunidades Autónomas promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores o usuarios, de acuerdo con lo establecido en sus respectivos Estatutos y, en su caso, en las correspondientes Leyes Orgánicas complementarias de transferencias de competencias».

Las leyes protegen los derechos de consumidores y usuarios

Por primera vez en España, la protección de los consumidores forma parte de la norma fundamental que obliga al Estado y asegura a los ciudadanos sus derechos y libertades: la **Constitución** de 1978, en su artículo 51, manda a los poderes públicos que:

- Garanticen la defensa de los consumidores y usuarios.
- Protejan la seguridad, la salud y los intereses económicos de consumidores y usuarios.
- Promuevan la información y la educación de consumidores y usuarios.
- Fomenten las organizaciones de consumidores y usuarios, y las oigan en lo que pueda afectar a éstos.

Pero estos principios constitucionales son solo «derechos potenciales»; no ofrecen una protección directa al ciudadano, hasta que no son desarrollados por una ley concreta. Para ello, y cumpliendo el mandato de la Constitución, las Cortes Españolas han aprobado, y el Rey sancionado, la **Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**.

Esta Ley, pues, es la base sobre la que Vd., consumidor y usuario, puede defender sus derechos e intereses, exigirlos y reclamar cuando no se respeten.

La Constitución y la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios le protegen a Vd. **Conózcalas.**

CONSTITUCION ESPAÑOLA DE 1978

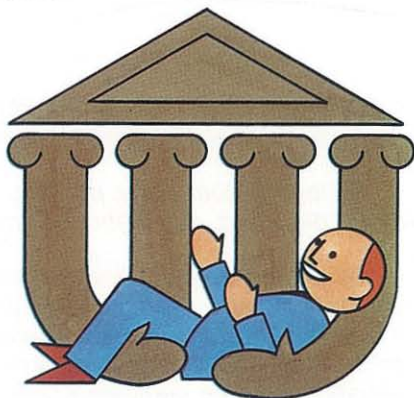
APROBADA
POR LAS CORTES
31-X-1978

APROBADA
EN REFERENDUM
6-XII-1978

SANCIONADA
POR S. M. EL REY
27-XII-1978

La Constitución protege a los consumidores y usuarios.

Y manda que el Parlamento elabore leyes que hagan concreta esa protección del consumidor y usuario.



Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

En su Preámbulo, la Ley indica claramente los objetivos que persigue. Con esta Ley, tanto los poderes públicos como los ciudadanos disponen de unas bases firmes para defender los intereses de consumidores y usuarios. Además, es el mar-

co legal para estimular el movimiento asociativo de consumidores. Por último, fija los principios y criterios que habrán de seguir todos los poderes públicos en materia de defensa del consumidor.

Dice la Ley

LEY 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

JUAN CARLOS I,
REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley:

El artículo 51 de la Constitución de 27 de diciembre 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. Asimismo promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, la presente Ley, para cuya redacción se han contemplado los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea, aspira a dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, que no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

Los objetivos de la Ley se concretan en:

1. Establecer, sobre bases firmes y directas, los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.
2. Disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.
3. Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.

Preámbulo

Los objetivos de la Ley

Quiénes son consumidores o usuarios

Según la Ley (→ Art. 1, puntos 2. y 3.), es **consumidor**:

- la persona física —hombre o mujer— o jurídica —por ejemplo, una sociedad anónima, una asociación profesional, etc.
- que adquiere alguna cosa
- para su propio consumo, utilización, provecho o gasto.

Ejemplo:

■ quien compra un litro de leche, o un libro, o una lavadora, o unos zapatos, o una vivienda, para beberla él, o leer el libro, o lavar la ropa de la casa, o usarlos, o vivir en ella, respectivamente.



Es consumidora

Igualmente, es **usuario**:

- la persona física o jurídica
- que utiliza o disfruta algún servicio
- para sí misma, para su propio uso, provecho o gasto.

Ejemplo:

■ Quien viaja en tren o avión, o come en un restaurante, o utiliza el teléfono, o gasta electricidad para el alumbrado de su casa, o toma un taxi, o limpia la ropa en una tintorería.

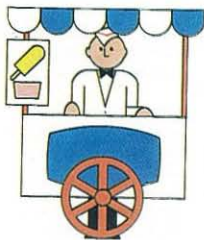


Es usuario

¿Quiénes **no son** consumidores ni usuarios? No lo son quienes adquieren cualquier bien o producto, o utilizan o disfrutan algún servicio, para producir otros bienes o productos, o para transformarlos y luego venderlos a otras personas, o simplemente para volverlos a vender sin modificarlos.

Ejemplo:

■ El lechero que compra leche a la central lechera, el librero que compra el libro al editor, la zapatería que compra za-



No es consumidor ni usuario



No es consumidor ni usuario

patos al fabricante de calzado, la empresa que compra lavadoras para instalar su lavandería, la discoteca que adquiere

discos para poner música a sus clientes, ya que todos ellos lo adquieren no para sí, sino para otros destinatarios.

Dice la Ley

1. En desarrollo del artículo 51.1 y 2 de la Constitución, esta Ley tiene por objeto la defensa de los consumidores y usuarios, lo que, de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma tiene el carácter de principio general informador del ordenamiento jurídico.

En todo caso la defensa de los consumidores y usuarios se hará en el marco del sistema económico diseñado en los artículos 38 y 128 de la Constitución y con sujeción a lo establecido en el artículo 139.

2. A los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

3. 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.

Artículo 1 Quién es consumidor o usuario

Los derechos de consumidores y usuarios

La Ley recoge los siguientes **derechos básicos**, que son análogos a los que disfrutan los ciudadanos de los países de la Comunidad Económica Europea:

- Derecho a la protección de su **salud** y su **seguridad**.
- Derecho a la protección de sus **intereses económicos** y sociales.
- Derecho a la reparación de **daños** y **perjuicios**.
- Derecho a la **información** y a la **educación**.
- Derecho a la **representación** por asociaciones de consumidores.
- Derecho a la protección ante situaciones de **inferioridad**, **subordinación** o **indefensión**.

En las páginas que siguen, se explican cada uno de estos derechos.

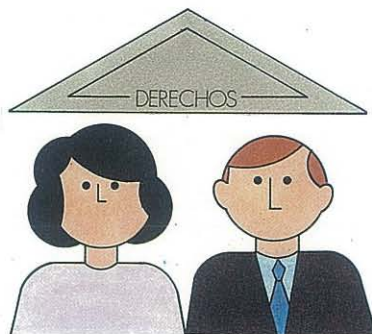
Pero recuerde desde ahora mismo que el establecer, en una Ley y otras disposiciones, los derechos que Vd. tiene como consumidor o usuario no sirve para gran cosa si esos derechos no se ejercen por los ciudadanos en la práctica diaria.

Si Vd. acepta sin rechistar productos o servicios que dañan su salud, no está ejerciendo sus derechos. Si Vd. permite que le cobren un precio más alto del debido, está renunciando a defender sus intereses económicos. Si Vd. sufre daños y perjuicios y deja de reclamarlos, está haciendo dejación de sus derechos. ¡Ejérzalos!

Debe tenerse muy presente que la **renuncia previa** a estos derechos es **nula**, al igual que sucede en otras leyes sobre derechos individuales básicos —por ejemplo, los derechos de este tipo del Estatuto de los Trabajadores.

Ejemplo:

■ Suponga que vé un anuncio de un crecepelo maravilloso. En el cupón-pedido, la empresa vendedora le indica que la fórmula es secreta y por ello recibirá en su domicilio el frasco sin nombre, ni ingredientes; que, puesto que es una oferta especial, no aparecerá el precio; y que, dado que a ciertas personas le hace daño, Vd. ha de correr con ese riesgo. Y le hace firmar a Vd. el pedido, en el que renuncia Vd. a esos derechos a la salud, la seguridad, la información y la reparación de daños. Pues bien, aunque lo firme, no pierde Vd. esos derechos.



Dice la Ley

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios,
 - a) la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
 - b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
 - c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
 - d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
 - e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
 - f) La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
2. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
3. La renuncia previa de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes o servicios es nula. Asimismo son nulos los actos realizados en fraude de esta Ley, de conformidad con el artículo 6º del Código Civil.

Artículo 2 Derechos básicos de consumidores y usuarios

Protección de la salud y seguridad

El primer derecho fundamental que tiene el consumidor o usuario es el que se proteja su **salud** y su **seguridad**.

Para ello, la Ley establece un principio de carácter general: **todo producto o servicio no debe entrañar riesgo alguno** para la salud o seguridad del consumidor o usuario.

Ejemplo:

■ Una bebida o conserva alimenticia no puede llevar un aditivo —producto artificial que sirve para conservar, o dar color o sabor, por ejemplo— que sea cancerígeno. Un televisor no puede venderse si no tiene sus conducciones eléctricas debidamente protegidas.

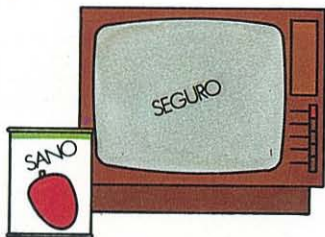
Ahora bien, en el largo proceso que va desde el fabricante hasta el consumidor pueden producirse circunstancias que motiven la aparición de un riesgo.

Ejemplo:

■ Un electrodoméstico puede sufrir por el paso del tiempo, o por uso incorrecto, el desgaste de sus cables, provocando un cortocircuito o una descarga eléctrica. Un litro de leche ha de utilizarse antes de su fecha de caducidad. Una bombona de butano ha de manejarse de

determinada forma, pues en ciertos casos de mala manipulación ofrece peligro.

En aquellas circunstancias, la Ley obliga a **informar** al consumidor de la **existencia de riesgos**, de sus **consecuencias** y **cómo evitarlos**. Pero es el propio consumidor o usuario quien es responsable de evitar estos riesgos previsibles.



Dice la Ley

1. Los productos, actividades y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores o usuarios, no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

2. Con carácter general, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser puestos en conocimiento previo de los consumidores o usuarios por medios apropiados, conforme a lo indicado en el artículo 13.f).

Artículo 3

Los productos o servicios no pueden entrañar riesgo para la salud o seguridad del consumidor

¿Hasta dónde alcanzan los derechos y obligaciones?

Una Ley es una norma básica. Para que se pueda aplicar en la práctica necesita de un, o unos, reglamentos que la desarrollen en detalle. A la Ley del Consumidor le siguen diversos **reglamentos reguladores de los distintos productos y servicios**. En ellos, se establecerá con claridad hasta donde alcanzan los derechos y las obligaciones de todas las partes interesadas —las empresas proveedoras, los consumidores y usuarios, sus asociaciones, la Administración del Estado, etc.—, y se determina la forma de cumplir los mandatos de la Ley.

Es muy necesario al consumidor el conocer estos **reglamentos**.

Ejemplos:

■ Si compra leche, ha de saber que existen distintos tipos: pasteurizada, esterilizada, UHT, entre otros; y, dentro de estos, entera o desnatada. Las características de cada una de ellas son distintas; pues bien, le interesa conocer qué clase le interesa consumir, teniendo en cuenta su precio, el tiempo y condiciones en que puede conservarla, si está Vd. sujeto a régimen alimenticio, etc.

Dice la Ley

1. Los reglamentos reguladores de los diferentes productos, actividades o servicios determinarán al menos:

- a) Los conceptos, definiciones, naturaleza, características y clasificaciones.
- b) Las condiciones y requisitos de las instalaciones y del personal cualificado que deba atenderlas.
- c) Los procedimientos o tratamientos usuales de fabricación, distribución y comercialización, permitidos, sujetos a autorización previa o prohibidos.
- d) Las listas positivas de aditivos autorizados y revisados por el Ministerio de Sanidad y Consumo.
- e) El etiquetado, presentación y publicidad.
- f) Las condiciones y requisitos técnicos de distribución, almacenamiento, comercialización, suministro, importación y exportación, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación arancelaria y en la reguladora del comercio exterior.
- g) Los métodos oficiales de análisis, toma de muestras, control de calidad e inspección.
- h) Las garantías, responsabilidades, infracciones y sanciones.
- i) El régimen de autorización, registro y revisión.

2. Los fertilizantes, plaguicidas y todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas deberán ir envasados con las debidas garantías y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

3. Los extremos citados podrán ser objeto de codificación mediante normas comunes o generales, especialmente en materia de aditivos, productos tóxicos, material envasado, etiquetado, almacenaje, transporte y suministro, tomas de muestras, métodos de análisis, registro, inspección, responsabilidad y régimen sancionador.

Artículo 4

Lo que deben, como mínimo, abarcar los reglamentos de los productos o servicios.



■ Vd. está de acuerdo en que no le den gato por liebre. Pues bien, la compra diaria de artículos alimenticios es una rutina; si Vd. se preocupa por conocer los reglamentos de elaboración y comercio de productos de la alimentación, sabrá comprar mejor, sabrá por ejemplo, qué aditivos pueden llevar, en qué condiciones la tienda ha de tener al público pescados frescos, etc.

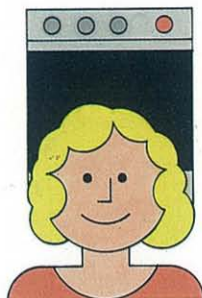


■ Si va a comprar una lavadora, encontrará que las hay automáticas, semiautomáticas, con tres, cuatro y hasta diez o más programas, con más o menos capacidad de carga, etc. Antes de adquirirla, analice y piense bien cuáles son sus necesidades domésticas, vea cual se ajusta más a las mismas y a su presupuesto, y luego, decida. Tenga en cuenta que el fabricante está sujeto a reglamentos industriales que le fijan condiciones de fabricación de sus productos.

■ El gas que Vd. emplea está sujeto a una reglamentación de cómo instalarlo, manejarlo, etc. Sus derechos como consumidor, y las obligaciones del proveedor, están delimitadas por estas normas. Si Vd. maneja mal su bombona, no tendrá derecho a reclamar daños.



En pocas palabras: los reglamentos legales imponen condiciones a los fabricantes y proveedores de bienes y servicios, y a estos mismos productos y servicios. Pero a Vd. le conviene, como consumidor o usuario, el conocerlos. Y, además, será mejor consumidor cuantos más datos posea para decidir su compra o utilización: y esto depende también **de Vd. y sus circunstancias**, algo que **no estará en los reglamentos**.



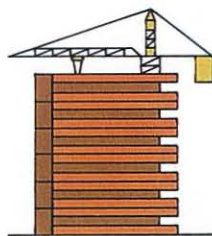
Otras normas para proteger la salud y seguridad

Entre otras, la Ley

- Prohíbe los **aditivos** no autorizados expresamente.
- Prohíbe el almacenamiento de **productos tóxicos** en locales y transportes de alimentos y bebidas.
- Regula el **control** de productos **tóxicos**
- Prohíbe la **venta a domicilio** de bebidas y alimentos.
- Regula las condiciones de la **venta ambulante**.
- Prohíbe la venta de alimentos envasados sin el **número** del Registro General Sanitario de Alimentos.
- Prohíbe **importar** artículos que no cumplan con esta Ley y sus desarrollos.
- Prohíbe construir **viviendas** con materiales peligrosos para la salud.
- Establece requisitos para productos **farmacéuticos**: deben presentarse cerrados y envasados, y deben informarle con unos datos mínimos (→129 a 133) en el prospecto o envase.



Está prohibida



Sin materiales dañinos

Dice la Ley

1. Para la protección de la salud y seguridad física de los consumidores y usuarios se regulará la importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y uso de los bienes y servicios, así como su control, vigilancia e inspección, en especial para los bienes de primera necesidad.

2. En todo caso, y como garantía de la salud y seguridad de las personas, se observará:

a) La prohibición de utilizar cualquier aditivo que no figure expresamente citado en las listas positivas autorizadas y publicadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo, y siempre teniendo en cuenta la forma, límites y condiciones que allí se establezcan. Dichas listas serán permanentemente revisables por razones de salud pública o interés sanitario, sin que, por tanto, generen ningún tipo de derecho adquirido.

b) La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.

Artículo 5

Aditivos, productos tóxicos, venta a domicilio y ambulante, alimentos envasados, viviendas, artículos importados, productos farmacéuticos.

c) Las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización.

d) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores en establecimientos comerciales autorizados para venta al público. Reglamentariamente, se regulará el régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengan siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.

e) El cumplimiento de la normativa que establezcan las Corporaciones Locales o, en su caso, las Comunidades Autónomas sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

f) La prohibición de venta o suministro de alimentos envasados, cuando no conste en los envases, etiquetas, rótulos, cierres o precintos, el número del Registro General Sanitario de Alimentos, en la forma reglamentariamente establecida.

g) La obligación de retirar o suspender, mediante procedimientos eficaces, cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.

h) La prohibición de importar artículos que no cumplan lo establecido en la presente Ley y disposiciones que la desarrollen.

i) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

j) La prohibición de utilizar en la construcción de viviendas y locales de uso público materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

k) La obligación de que las especialidades farmacéuticas se presenten envasadas y cerradas con sistemas apropiados aportando en sus envases o prospectos información sobre composición, indicaciones y efectos adversos, modo de empleo y caducidad, de suerte que los profesionales sanitarios sean convenientemente informados y se garantice la seguridad, especialmente de la infancia, y se promueva la salud de los ciudadanos.

Pero la Ley, buscando la defensa del consumidor, también obliga a los poderes públicos a organizar **campañas de con-**

trol de calidad, en especial para productos de uso más común o de más fácil fraude o adulteración.

Dice la Ley

Los poderes públicos, directamente o en colaboración con las organizaciones de consumidores o usuarios, organizarán, en el ámbito de sus competencias, campañas o actuaciones programadas de control de calidad, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios.

a) Los de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos o epidemiológicos.

c) Los que sean objeto de reclamaciones o quejas, de las que razonablemente se deduzcan las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión a que se refiere el artículo 23. e).

d) Los que sean objeto de programas específicos de investigación.

e) Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

Artículo 6 Campañas de control de calidad.

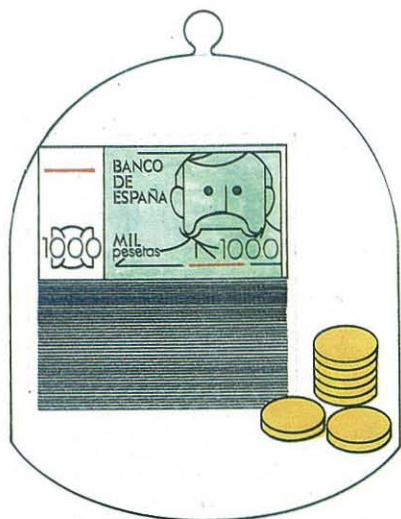
Protección de los intereses económicos y sociales

Después de proteger la salud y seguridad física de la persona misma, el segundo de los derechos fundamentales del consumidor es que se protejan sus **intereses económicos y sociales**.

¿Qué significan «**intereses económicos**»?

En pocas palabras, su dinero. Es decir, sus ingresos, las propiedades que Vd. pueda tener, sus ahorros, las pesetas de que disponga para gastar. La Ley le protege a Vd. también en este terreno. Naturalmente, lo primero es su salud y su seguridad física. Pero una vez aseguradas éstas, el paso siguiente es cuidar de su bolsillo, de su economía doméstica en cuanto consumidor y usuario: que la publicidad, promociones y ofertas, las ventas con regalo o vales, los sorteos, las cláusulas de los contratos, las garantías de los productos, etc., etc., no le engañen. Y, por supuesto, que los derechos y obligaciones que Vd. tiene en el resto de su actividad no consumidora, también los tenga aquí.

Para ello, se ha de respetar **no sólo la Ley del Consumidor, sino también las demás normas legales, civiles o mer-**



cantiles, de comercio exterior o interior, y las de autorización de cada producto o servicio.

Ejemplos: deberán tenerse en cuenta las normas reguladoras de:

- autorización de apertura de establecimientos de venta al por menor.
- los servicios de transporte público de viajeros.
- el suministro de energía eléctrica.
- la importación de quesos, etc.

Dice la Ley

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley, aplicándose además lo previsto en las normas civiles y mercantiles y en las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

Artículo 7
Defensa de los intereses económicos y sociales del consumidor.

Publicidad, promociones y ofertas

En el mundo de hoy, la publicidad tiene una enorme presencia en la vida cotidiana. Sirve para dar a conocer productos y servicios a los consumidores y usuarios. Y, también, induce al consumo, trata de influenciar en las decisiones de los ciudadanos a la hora de consumir productos y utilizar servicios. Por eso, la Ley regula estas técnicas publicitarias y de promoción estableciendo que han de ser **fieles a la realidad** de los productos y servicios.

Este principio se extiende no sólo a los anuncios, sino a las etiquetas, los rótulos, los envases, los catálogos y folletos, etc., que presentan el producto o servicio al consumidor.

Si la publicidad, la promoción o la oferta son falsas o engañosas, se establece por la Ley que se considerará **fraude**.

Ejemplos:

- Si un dentífrico anuncia que lavándo-



se los dientes con él, Vd. cuida de su salud, es válido.

- Pero si un queso en porciones da a entender que el pequeño de la familia, tomando un quesito cada día, llegará a medir dos metros de altura, entonces no es legal.

Dice la Ley

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. Su contenido, las prestaciones propias de cada producto o servicio, y las condiciones y garantías ofrecidas, serán exigibles por los consumidores o usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

3. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades o servicios, será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores y usuarios estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos administrativos tendentes a hacerla cesar.

Artículo 8

La publicidad ha de ser verdadera. Si engaña o es falsa, es un fraude.

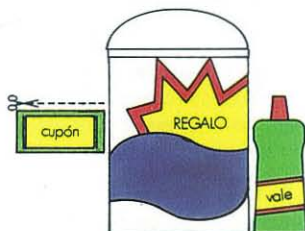
Ventas con regalo, sorteos, vales...

Vd. conoce bien ofertas del tipo de las siguientes: *¡Con esta pastilla de NNN, gratis, un magnífico collar de perlas! ¡Contiene un vale para canjear por otra botella de LLL! Y así hasta una enorme variedad de atenciones.*

Cada día es más frecuente la oferta de productos y servicios que, para animar a su compra o utilización, le ofrecen a Vd. otro producto, que le regalan. O por cada cantidad que compra le entregan un vale, que, por sí sólo, o coleccionando un cierto número de ellos, puede canjear por algo gratis. O bien lleva un cupón para participar en el sorteo de un producto —por ejemplo, un automóvil— o servicio, —por ejemplo, un viaje a Río de Janeiro— que normalmente vale muchísimo más que la compra que Vd. ha realizado.

En general, estas prácticas son lícitas. Pero la Ley, para protegerle a Vd., establece que **habrá una regulación** que determine cuándo, cómo y de qué forma se pueden hacer.

Pero no lo deje todo a la Ley y su reglamento. Haga algo por Vd. mismo. **Piense fríamente** si el regalo, o el premio posible, o el vale merecen la pena..., o si, por eso, ese producto o servicio es mejor, o más económico, que otro.



No se deje deslumbrar por regalos, vales, sorteos...

Dice la Ley

La utilización de concursos, sorteos, regalos, vales premio o similares, como métodos vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados bienes, productos o servicios, será objeto de regulación específica, fijando los casos, forma, garantías y efectos correspondientes.

Artículo 9

Se regularán los concursos, sorteos, regalos, vales...

Los contratos y sus cláusulas

Cuando Vd. va al mercado a comprar la fruta, o cuando entra en una cabina telefónica para hacer una llamada, etc., no es usual que tenga que firmar un contrato formal, por escrito. Pero en multitud de casos —al contratar el agua, el teléfono o la electricidad de su casa, al comprar un equipo de alta fidelidad que va a pagar a plazos, por ejemplo—, para comprar un bien de consumo, o contratar la utilización de un servicio, hay que firmar un contrato.

¿Qué son las **cláusulas** de un contrato? Se trata de cada una de las **condiciones** a que se sujeta la venta de un producto o la utilización de un servicio.

Ejemplos:

■ Suponga que compra unos muebles y firma un contrato. Cuando vea algo así como «los muebles se entregarán en casa del comprador», eso es una cláusula: una condición, o acuerdo, de que el vendedor le ha de entregar los muebles en su casa de Vd., no en el almacén o la tienda.

■ Si saca un billete de avión, clase turista, y lee que puede transportar 20 Kg. de equipaje, eso es una cláusula: por el precio del billete viaja Vd., su persona, y 20 Kg. de maletas.

Por lo general, un contrato es un documento jurídico relativamente complejo. Y también por lo general, los contratos de compra de bienes de consumo o de utilización de servicios están ya casi totalmente redactados por la empresa suministradora, dejando sólo en blanco unas cuantas cláusulas y datos, a completar con Vd. Todo esto es normal y obedece a razones prácticas. Pero, precisamente por todo ello, la Ley del Consumidor, velando por sus intereses económicos, ha

dispuesto unas normas sobre **cómo han de ser las cláusulas**.

El Artículo 10, reproducido más abajo, se lo dice todo. Aquí, le resaltamos algunas:

- Han de ser **claras, concretas y sencillas**, fácilmente comprensibles.
- Cuando haya duda en la interpretación de alguna cláusula, se resolverá **en contra del suministrador**.
- Salvo que Vd. renuncie, hay una **obligación** de entregar **recibo**, justificante, copia o presupuesto (en su caso).
- Lo que popularmente se conoce por «**letra pequeña**» suelen ser las cláusulas generales —¡léalas siempre!—. Si las **cláusulas particulares** de cada caso son más beneficiosas para el consumidor, tendrán **más valor** que las generales.
- No deberán contener ninguna clase de **limitación de responsabilidad absoluta** frente al consumidor o usuario



¡No firme contratos sin leerlos, incluso la «letra pequeña»!

- **Nunca** podrán consignar la obligación de que **el consumidor** haya de **probar la veracidad** y adecuación al contrato de un hecho determinado.

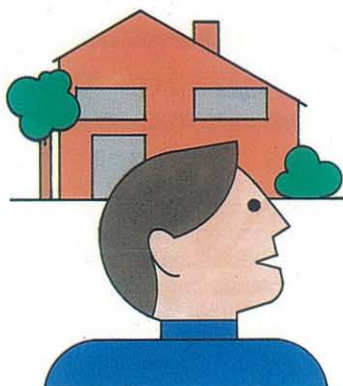
Particular atención se ha de prestar a los contratos con **pago aplazado**. La Ley

- exige que se incluyan expresamente en el contrato la **cantidad aplazada** y el **tipo de interés** anual a cargar sobre las cantidades pendientes de pagar en cada momento.
- Prohíbe incrementar el precio por servicios, u otros conceptos, no tenidos en cuenta antes.
- Prohíbe repercutir al consumidor gastos por fallos o errores administrativos, del banco o de domiciliación de pagos, que no sean culpa directa del mismo.

En los contratos de la **primera venta de viviendas**,

- es nula la cláusula que impone al comprador los gastos que son a cargo del vendedor —por ejemplo, los de titulación de obra nueva, hipoteca y su división y cancelación—.

Por último, y en todos los casos, sepa Vd. que cualquier cláusula que incumpla los requisitos del Artículo 10 de la Ley es **nula de pleno derecho**, es decir, es como si no estuviera puesta en el contrato, aunque Vd. lo haya firmado y, por tanto, no tiene Vd. obligación alguna de cumplirla.



Muchas compras son importantes económicamente. ¡Atención a los contratos!



Guarde siempre los recibos y contratos.

Dice la Ley

1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que, con carácter general, se apliquen a la oferta, promoción o venta de productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las Entidades y Empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

Artículo 10
Cómo han de ser las cláusulas de los contratos.

b) Entrega, salvo renuncia del interesado, de recibo, justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o, en su caso, de presupuesto, debidamente explicado.

c) Buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones lo que, entre otras cosas, excluye:

1º La omisión, en casos de pago diferido en contratos de compra-venta, de la cantidad aplazada, tipo de interés anual sobre saldos pendientes de amortización y las cláusulas que, de cualquier forma, facultan al vendedor a incrementar el precio aplazado del bien durante la vigencia del contrato.

2º Las cláusulas que otorguen a una de las partes la facultad de resolver discrecionalmente el contrato, excepto, en su caso, las reconocidas al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio y por muestrario.

3º Las cláusulas abusivas, entendiéndose por tales las que perjudiquen de manera desproporcionada o no equitativa al consumidor, o comporten en el contrato una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes en perjuicio de los consumidores o usuarios.

4º Condiciones abusivas de crédito.

5º Los incrementos de precio por servicios, accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnizaciones o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales, susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso y expresados con la debida claridad y separación.

6º Las limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor o usuario y las relativas a utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

7º La repercusión sobre el consumidor o usuario de fallos, defectos o errores administrativos, bancarios o de domiciliación de pagos, que no le sean directamente imputables, así como el coste de los servicios que en su día y por un tiempo determinado se ofrecieron gratuitamente.

8º La inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor o usuario.

9º La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

10º La imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor y usuario reconocidos en esta Ley.

11º En la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación, que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

12º La obligada adquisición de bienes o mercancías complementarias o accesorios no solicitados.

2. A los efectos de esta Ley se entiende por cláusulas, condiciones o estipulaciones de carácter general, el conjunto de las redactadas previa y unilateralmente por una Empresa o grupo de Empresas para aplicarlas a todos los contratos que aquélla o éste celebren, y cuya aplicación no puede evitar el consumidor o usuario, siempre que quiera obtener el bien o servicio de que se trate.

Las dudas en la interpretación se resolverán en contra de quien las haya redactado, prevaleciendo las cláusulas particulares sobre las condiciones generales, siempre que aquéllas sean más beneficiosas que éstas.

3. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que, con carácter general, utilicen las Empresas públicas o concesionarias de servicios públicos en régimen de monopolio, estarán sometidas a la aprobación y a la vigilancia y control de las Administraciones públicas competentes, con independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello, sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

4. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones o estipulaciones que incumplan los anteriores requisitos.

No obstante, cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa de las posiciones de las partes en la relación contractual, será ineficaz el contrato mismo.

5. Los poderes públicos velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos.

Devoluciones y garantías

Si estoy disconforme con lo comprado ¿puedo devolverlo?

La Ley exige ahora que en las compras efectuadas por contrato, éste incluya cláusulas que permitan al consumidor:

- Comprobar que lo adquirido era, en efecto, eso y no otra cosa.

Ejemplo:

■ Si compra un sofá-cama y recibe un sofá que no se abre o no se convierte en cama.

- Asegurarse de las características ofertadas por el producto.

Ejemplo:

■ Si compra una radio con onda media, onda larga y frecuencia modulada, y luego resulta que no tiene ésta FM.

- Comprobar la finalidad o utilidad del producto.
- Obtener, en su caso, la devolución del precio pagado.

¿En qué productos tengo derecho a recibir del vendedor una **garantía** por escrito? En los bienes de consumo duradero.

Ejemplos:

■ **Sí**, en automóviles, lavadoras, lavavajillas, neveras, televisores, tocadiscos, aparatos de vídeo, etc.

■ **No**, en frutas, verduras, jabón, libros, discos, tabaco, vino, cervezas, carne, hojas de afeitar, colonias, etc.

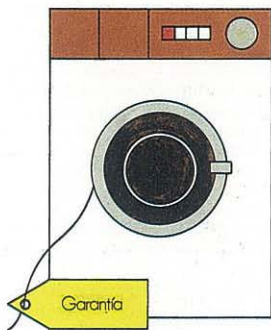
¿Qué me garantiza como mínimo?

- La reparación gratis de los defectos de fabricación.
- Si la reparación no lo arregla, a que me cambien la cosa comprada por otra igual, o que me devuelvan el precio pagado.
- Tener un servicio técnico y a que existan repuestos durante cierto tiempo.



Derecho a la devolución

Pero tenga presente que, para poder ejercer estos derechos que Vd. tiene, debe poner algo de su parte. Así, por ejemplo, suele ser necesario que **guarde Vd. copia** del contrato, o del documento que refleja la garantía. Siempre, en todo caso, le es conveniente guardar los recibos de estas compras o servicios. Sin ellos puede Vd. encontrar dificultades lógicas para la devolución de su compra o la cobertura de su garantía.



Exija Vd. la garantía

Dice la Ley

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio, pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento.

2. En relación con los bienes de naturaleza duradera, el productor o suministrador deberá entregar una garantía que, formalizada por escrito, expresará necesariamente:

- a) El objetivo sobre el que recae la garantía.
- b) El garante.
- c) El titular de la garantía.
- d) Los derechos del titular de la garantía.
- e) El plazo de duración de la garantía.

3. Durante el período de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho como mínimo a:

a) La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.

b) En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.

4. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita, cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.

5. En los bienes de naturaleza duradera, el consumidor o usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico, y a la existencia de repuestos durante un plazo determinado.

Artículo 11

Devoluciones,
garantías,
reparaciones.

¿Debo ir en persona a pagar, cobrar, etc.?

El vendedor o suministrador **no** puede **obligar** al consumidor o usuario a acudir en persona.

Así que, ya lo sabe Vd.: si le dicen que tiene que ir Vd. personalmente, y no quiere, no está obligado a hacerlo.

Dice la Ley

No se podrá hacer obligatoria la comparecencia personal del consumidor o usuario para realizar cobros, pagos o trámites similares.

Artículo 12

Derecho a la información

Se trata del tercero de los derechos básicos del consumidor. No basta con que Vd. esté protegido en su salud y seguridad. Ni que se defiendan sus intereses económicos, es decir, su dinero.

Vd., como consumidor o usuario, tiene el derecho a **saber o conocer suficientemente** las **verdaderas características** de los productos o servicios que se le ofrecen. Y, eso, de forma directa e inmediata.

En las etiquetas, envases, presentación, publicidad, folletos, etc., los fabricantes y proveedores de servicios han de indicar una serie de datos, que ahora exige la Ley:

- nombre genérico o marca comercial
- qué es (naturaleza)
- composición: ingredientes y aditivos
- categoría de calidad
- cantidad de producto en el envase
- precio de venta al público
- fecha de caducidad o plazo recomendado para el uso o consumo
- instrucciones de uso o consumo.



Rechace los productos sin etiquetar correctamente

En las **viviendas** de primera transmisión, es decir, aquellas que se venden por el constructor o promotor por primera vez, el comprador debe recibir un **plano** de la vivienda y sus instalaciones, y una **lista** de los **materiales** empleados.

Dice la Ley

1. Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, y al menos sobre las siguientes:

- a) Origen, naturaleza, composición y finalidad.
- b) Aditivos autorizados que, en su caso, lleven incorporados.
- c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial si la tienen.
- d) Precio completo o presupuesto, en su caso, y condiciones jurídicas y económicas de adquisición o utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento o similares.

Artículo 13

La información que deben dar los productos y servicios.

e) Fecha de producción o suministro, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

f) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

2. Las exigencias concretas en esta materia se determinarán en los Reglamentos de etiquetado, presentación y publicidad de los productos o servicios, en las reglamentaciones o normativas especiales aplicables en cada caso, para garantizar siempre el derecho de los consumidores y usuarios a una información cierta, eficaz, veraz y objetiva. En el caso de viviendas cuya primera transmisión se efectúe después de la entrada en vigor de esta Ley, se facilitará además al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se defina, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas sus instalaciones, así como los materiales empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el usuario no tenga acceso directo.

Oficinas de Información al consumidor

¿Para qué sirven y qué hacen?

Lo primero, **informarle** a Vd. de todas las cuestiones que sobre consumo quiera Vd. preguntar.

Segundo, facilitarle direcciones de otros centros u organismos relacionados con el consumo, así como explicarle para qué sirven esos centros u organismos.

Tercero, recibir sus **quejas y reclamaciones**. Si pueden, se las resolverán. Si no, le darán a Vd. un justificante de haber recibido la queja o reclamación, que enviarán a los organismos que correspondan para que éstos se las resuelvan a Vd.

Cuarto, podrán organizar cursos, conferencias, etc., para **formar y educar** en temas de consumo.

En las Oficinas de Información al Consumidor no puede haber ningún tipo de publicidad, para asegurar así su total neutralidad.

Están a su servicio. ¡Utilícelas!



Dice la Ley

1. Las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario tendrán las siguientes funciones:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) La indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor o usuario.

c) La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores o usuarios y su remisión a las Entidades u Organismos correspondientes.

d) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

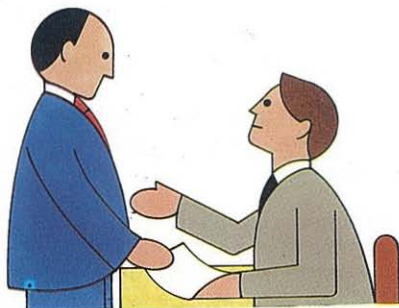
2. Las oficinas de información de titularidad pública, sin perjuicio de las que verifiquen las organizaciones de consumidores y usuarios podrán realizar tareas de educación y formación en materia de consumo y apoyar y servir de sede al sistema arbitral previsto en el artículo 31.

3. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información.

Artículo 14.
Las Oficinas de Información al Consumidor: para ayudarle a Vd.

Para que estas Oficinas sean capaces de ayudarle a Vd., la Ley posibilita que las mismas oficinas puedan obtener información directamente de los Organismos públicos, y obliga a **facilitar a los usuarios y consumidores**, como mínimo, una serie de datos → Art. 15.

Están para eso, lo manda la Ley: si no se los facilitan, reclame Vd. y si continúan sin dárselos, diríjase a alguno de los organismos listados en las páginas 89 a 102.



Dice la Ley

De acuerdo con su ámbito y su carácter general o especializado, las oficinas de información al consumidor o usuario de titularidad pública podrán recabar información directamente de los Organismos públicos.

Tendrán obligación de facilitar a los consumidores y usuarios, como mínimo, los siguientes datos:

1. Referencia sobre la autorización y registro de productos o servicios.
2. Productos o servicios que se encuentran suspendidos, retirados o prohibidos expresamente por su riesgo o peligrosidad para la salud o seguridad de las personas.

3. Sanciones firmes, impuestas por infracciones relacionadas con los derechos de los consumidores y usuarios. Esta información se facilitará en los casos, forma y plazos que reglamentariamente se establezcan.

4. Regulación de precios y condiciones de los productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

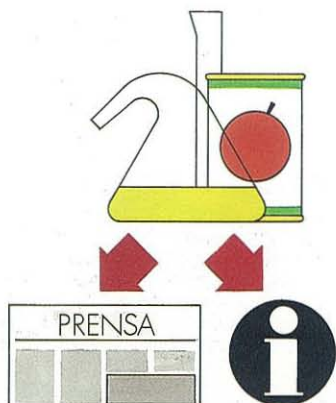
Artículo 15.
Datos mínimos a dar a los consumidores.

Publicidad de los análisis y controles de calidad

Siguiendo unas normas, que se determinan por reglamento, se harán estudios, ensayos, análisis y controles de calidad de diversos bienes, artículos, productos y servicios. Estos trabajos se hacen para evaluar las calidades, cantidades, y cumplimiento de las normas. ¿Puedo conocerlos? Sí, en ciertos casos. Los resultados de estos análisis y controles:

- se harán públicos en las Oficinas de Información al Consumidor, y en los medios de comunicación
- cuando se den los requisitos exigidos por el Artículo 16, ➔ 39.

Conocer estos análisis y controles también le ayudará a Vd.



Dice la ley

1. Las oficinas de información al consumidor o usuario de titularidad pública podrán facilitar los resultados de los estudios, ensayos, análisis o controles de calidad realizados, conforme a las normas que reglamentariamente se determinen en Centros públicos o privados oficialmente reconocidos, y dichos resultados podrán ser reproducidos en los medios de comunicación en los siguientes casos:

- a) Cuando, previa iniciativa de la Administración, exista conformidad expresa de la persona, Empresa o Entidad que suministra los correspondientes productos o servicios.
- b) Cuando dichos resultados hayan servido de base a los supuestos 2 y 3 del artículo 15.
- c) Cuando reflejen defectos o excesos que superen los índices o márgenes de tolerancia reglamentariamente establecidos y se haya facilitado su comprobación como garantía para los interesados o éstos hayan renunciado a la misma.
- d) Cuando reflejen datos sobre composición, calidad, presentación, etc., dentro de los índices o márgenes de tolerancia reglamentariamente establecidos.
- e) Cuando se trate de campañas o actuaciones programadas de control de calidad y se hagan constar sus condiciones de amplitud, extensión, precisión, comprobación y objetividad.

2. En los supuestos a que se refieren las letras a), c) y d) del apartado anterior, la Administración titular de la oficina de información al consumidor oír, antes de autorizar la publicación de los resultados de los estudios, ensayos, análisis o controles de calidad, y por plazo de diez días, a los fabricantes o productores implicados.

Artículo 16
Se podrán publicar los resultados de controles de calidad.

TVE, RNE y prensa del Estado informarán al consumidor

La Ley obliga a que los medios de comunicación social que son del Estado dediquen espacios y programas a la información y educación de los consumidores y usuarios.

Es un derecho que Vd. tiene. TVE y Radio Nacional suelen emitir programas sobre temas de consumo. Préstelos atención alguna vez: aprenderá cosas que le convienen.

Dice la Ley

Los medios de comunicación social de titularidad pública dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores o usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y demás grupos o sectores interesados, en la forma que reglamentariamente se determine por los poderes públicos competentes en la materia.

Artículo 17

Educación y formación en materia de consumo

Defender su salud y seguridad, la economía de su bolsillo, y el que esté informado de los productos y servicios —temas vistos más atrás, → 23 a 40— son derechos que, para ser más efectivos en la práctica, requieren que los consumidores tengan una mejor **formación**.

Una mejor educación nos hace más libres. Si Vd. adquiere más conocimientos y una mejor formación en cuanto a consumir, podrá **elegir más libremente**, y con mayor eficacia, entre los bienes y ser-

vicios que le ofrece el mercado; podrá satisfacer mejor sus necesidades; y **gastará más racionalmente** su dinero.



Aprender a consumir

Pero, además, se conseguirá que al tener más criterios, y mejor fundados, puedan **evitar riesgos** derivados de un uso o consumo no adecuado de productos y servicios.

En España, a veces perviven **hábitos de vida** cotidiana que no responden del todo a la racionalidad que cabe esperar en estos tiempos. Por ejemplo: nuestra alimentación, dicen los expertos, emplea excesivamente las grasas. O bien, cuando la energía o el agua son escasos y caros, debemos acostumbrarnos a cerrar grifos y apagar luces innecesarias.

Nuestros hijos y jóvenes van a **estudiar**



Los chicos aprenderán en clase a consumir mejor

en el colegio qué es consumir y cómo hacerlo mejor. Consumir, que es algo que todos hacemos todos los días, no se nos enseñaba. Los jóvenes serán, así, mejores consumidores y usuarios.

Dice la Ley

1. La educación y formación de los consumidores y usuarios tendrá como objetivos:

- a) Promover la mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.
 - b) Facilitar la comprensión y utilización de la información a que se refiere el capítulo IV.
 - c) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor o usuario y las formas más adecuadas para ejercerlos.
 - d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.
 - e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.
 - f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores en este campo.
2. Para la consecución de los objetivos previstos en el número anterior, el sistema educativo incorporará los contenidos en materia de consumo adecuados a la formación de los alumnos.

Artículo 18
Educar y formar consumidores y usuarios.

Pero si a todos nos conviene mejorar nuestros conocimientos en cuanto al consumo, más necesario es, aún, que se amplíe la formación y educación de todas

aquellas personas que se han de ocupar, desde la Administración y otras entidades, en cuidar del consumo de todos los españoles.

Dice la Ley

Se fomentará la formación continuada del personal de los Organismos, Corporaciones y Entidades, públicos y privados, relacionados con la aplicación de esta Ley, especialmente de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información.

Artículo 19
La formación de los que han de cuidar del consumo.

Las Asociaciones de Consumidores

¿Qué es una **asociación**? Es la reunión, la unión de varias personas para, ayudándose entre ellas, tratar de conseguir algo. En España, formar una asociación es fácil y sólo se requiere guiarse por la **Ley de Asociaciones**. ¿Y qué es una **asociación de consumidores**? Pues la

- unión de personas que sean consumidores o usuarios (que ya sabemos quienes son → 20 a 21),
- formalizada siguiendo los requisitos de aquella Ley de Asociaciones y
- que persigan el defender sus intereses como consumidores o usuarios.

Ejemplos:

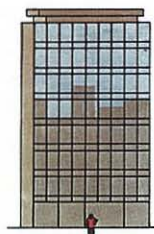
■ Si Vd. y otros cuatro vecinos o vecinas se reúnen en el bar de la esquina para protestar cómo funciona el colegio de sus hijos, están hablando de sus intereses como usuarios de un servicio, pero como no han constituido legal y formalmente una asociación, no lo son.

■ Si Vd. y otras amigas y amigos forman una entidad legal —por ejemplo, una sociedad anónima— para, entre todos, tejer jerseys a mano en sus casas y venderlos, no son una asociación de consumidores, pues la finalidad de ese agrupamiento es producir prendas de lana.

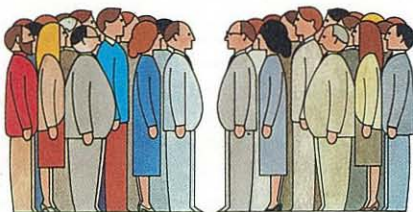
Si Vds. han formado una **cooperativa**, y en su constitución figura como uno de sus fines la educación y formación de sus socios, y crean un fondo de dinero para ello, entonces también pueden ser una asociación de consumidores.

¿Para qué sirven las asociaciones de consumidores? La masa colectiva de consumidores del país tiene mucha fuerza respecto al productor o proveedor de un bien o servicio. Si una gran mayoría de ciudadanos decide no comprar el «jabón

X», la empresa no podrá hacer nada. Pero, en el mundo de hoy, las personas, una a una, individualmente, tienen poca fuerza, en la práctica y en muchos casos, frente a las grandes empresas y organismos o entidades estatales y públicas. En ambos casos, más difícil es que una sola persona puede defenderse de un **monopolio** —es decir, cuando existe solo un proveedor del producto o servicio: tren, agua corriente, gasolina, etc.—. Pues bien, uniéndose los consumidores tendrán **más capacidad** para reclamar, defenderse, exigir derechos, etc., pues tendrán más medios económicos y asesores técnicos y jurídicos.



*Unidos tenemos
más fuerza
que cada uno
individualmente*



La Ley **ayuda** a que se formen asociaciones de consumidores. Si están **inscritas** en el M.^o de Sanidad y Consumo, podrían recibir subvenciones, no pagar el coste de procedimientos judiciales, etc.

Ejemplos:

■ Si su Asociación tiene como miembro a «Bicicletas Q. S. A.»

■ Si su Asociación recibe una subvención anual del fabricante de «Bollitos Bien».

Dice la Ley

1. Las Asociaciones de consumidores y usuarios se constituirán con arreglo a la Ley de Asociaciones y tendrán como finalidad la defensa de los intereses, incluyendo la información y educación de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados; podrán ser declaradas de utilidad pública, integrarse en agrupaciones y federaciones de idénticos fines, percibir ayudas y subvenciones, representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales de los consumidores y usuarios, y disfrutarán del beneficio de justicia gratuita en los casos a que se refiere el artículo 2º, 2. Su organización y funcionamiento serán democráticos.

2. También se considerarán Asociaciones de consumidores y usuarios las Entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación cooperativa, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

3. Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente Ley y disposiciones reglamentarias y concordantes deberán figurar inscritas en un libro registro, que se llevará en el Ministerio de Sanidad y Consumo, y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio.

En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

Artículo 20
las Asociaciones
de
Consumidores:
qué son y para
qué sirven.

Dice la Ley

No podrán disfrutar de los beneficios reconocidos en esta Ley las Asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
b) Percibir ayudas o subvenciones de las Empresas o agrupaciones de Empresas que suministran bienes, productos o servicios a los consumidores o usuarios.

c) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de bienes, productos o servicios.

d) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, salvo lo previsto en el segundo párrafo del artículo anterior.

e) Actuar con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo 21
En qué casos las
Asociaciones no
disfrutan de los
beneficios de esta
Ley.

■ Si el boletín de su Asociación hace publicidad comercial de «Viajes la Puntual».

■ Si su Asociación, además, se dedica a vender caramelos y gorros para fiestas.

El Estado debe oír a las Asociaciones de Consumidores

La Ley **obliga al propio Estado** y demás poderes públicos —Comunidad Autónoma, Municipio— a **escuchar la opinión** de los consumidores y usuarios cuando vaya a dictar disposiciones legales relativas a materias que afecten a éstos directamente en cuanto consumidores o usuarios.

Ejemplos:

- Si el Ministerio de Sanidad y Consumo va a promulgar un Reglamento sobre leche en polvo para bebés, debe, antes, pedir la opinión de los consumidores.

- Si la Empresa Municipal de Aguas de su ciudad o pueblo va a modificar el precio del agua corriente, debe consultar antes a los usuarios.

- Si el Ministerio de Industria va a dictar una Orden Ministerial regulando la fabricación de planchas de acero laminado para la construcción de barcos, **no** tiene por qué preguntarle a Vd., consumidor en general, nada sobre esto.

La obligación es consultar a los consumidores, **no hacer** necesariamente lo que estos crean oportuno. Por dos razones básicas: por un lado, porque es al Parlamento de la Nación y de las Comunidades Autónomas, y a los Ayuntamientos, a los representantes que elegimos libremente al votar, y al Gobierno y demás poderes que de ellos nacen, a quien corresponde decidir las leyes y normas legales. Por otro, porque los productores, distribuidores y comerciantes que ofrecen los bienes y servicios también tienen derechos e intereses legítimos que defender. Y a ellos también han de oírles los poderes públicos, como dice la Ley.

Pero, como hay millones de consumidores y usuarios, el Estado y los poderes públicos no podrían estar preguntando todos los días directamente a millones de individuos. Para eso están las Asociaciones de Consumidores. Ellas le representan a Vd. y es a ellas a quienes la Ley les da un derecho de audiencia. Pero sucede que también puede haber muchas asociaciones de consumidores —unas de carácter general, para todo, en distintas zonas de España; otras para fines concretos, por ejemplo, «asociación de consumidores de salchichas»—; entonces, el Estado a quien consultará es a la **federación** —o unión de asociaciones de consumidores o usuarios— y, como es lógico que existan bastantes asociaciones de distinto fin o ámbito, la Ley prevé la creación de un **Consejo** integrado por representantes de las Asociaciones de Consumidores que existan.



Las Asociaciones de Consumidores son la voz de estos ante el Estado y los poderes públicos.

Dice la Ley

1. Las Asociaciones de consumidores y usuarios serán oídas, en consulta, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores o usuarios.

2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:

- Reglamentos de aplicación de esta Ley.
- Reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo.
- Ordenación del mercado interior y disciplina del mercado.
- Precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas.
- Condiciones generales de los contratos de Empresas que prestan servicios públicos en régimen de monopolio.

f) En los casos en que una Ley así lo establezca.

3. Las Asociaciones empresariales serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que les afecten directamente.

Se será preceptiva su audiencia en los supuestos contenidos en los apartados a), b), c) y f) del apartado anterior.

4. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las Asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a la federación o agrupación empresarial correspondiente y al Consejo a que se refiere el número siguiente.

5. Como órgano de representación y consulta a nivel nacional, el Gobierno determinará la composición y funciones de un Consejo, integrado por representantes de las Asociaciones a que se refiere el artículo 20.

6. La Administración fomentará la colaboración entre organizaciones de consumidores y de empresarios.

Artículo 22

Las Asociaciones de Consumidores serán obligatoriamente consultadas antes de promulgarse disposiciones o normas legales.

Para equilibrar la debilidad del consumidor

En muchos casos, el consumidor o usuario es más débil que el productor o comerciante o proveedor. Por eso, la Ley contempla **situaciones** en que el consumidor puede estar en **inferioridad**, o en **subordinación** —sujeto a las órdenes o a la dependencia de aquel productor o proveedor—, o **indefenso**.

Para compensar esta debilidad relativa del consumidor o usuario, la Ley establece

unas acciones que permitan a estos estar en condiciones de mayor igualdad:

- que sepa y conozca más el consumidor: oficinas de información, campañas de orientación del consumo, controles de calidad, etc.
- Estudiar las reclamaciones de los consumidores para que sirvan para corregir las faltas o errores denunciados.
- Premiar a las empresas que colaboren con la defensa del consumidor.

Dice la Ley

Los poderes públicos y, concretamente, los órganos y servicios de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario. Sin perjuicio de las que en cada caso procedan, se promoverán las siguientes:

a) Organización y funcionamiento de las oficinas y servicios de información a que se refiere el artículo 14.

b) Campañas de orientación del consumo, generales o selectivas, dirigidas a las zonas geográficas o grupos sociales más afectados.

c) Campañas o actuaciones programadas de control de calidad, con mención expresa de las personas, Empresas o Entidades que, previa y voluntariamente, se hayan incorporado.

d) Análisis comparativo de los términos, condiciones, garantías, repuestos y servicios de mantenimiento o reparación de los bienes o servicios de consumo duradero, todo ello de acuerdo con la regulación correspondiente sobre práctica de tales análisis que garantice los derechos de las partes afectadas.

e) Análisis de las reclamaciones o quejas y, en general, de todas aquellas actuaciones de personas o Entidades, públicas o privadas, que impliquen:

1.º Obligaciones innecesarias o abusivas de cumplimentar impresos, verificar cálculos y aportar datos en beneficio exclusivo de la Entidad correspondiente.

2.º Trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el consumidor o usuario o a costes desproporcionados.

3.º Esperas, permanencias excesivas o circunstancias lesivas para la dignidad de las personas.

4.º Limitaciones abusivas de controles, garantías, repuestos o reparaciones.

5.º Dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio.

6.º Otros supuestos similares.

Los resultados de estos estudios o análisis podrán ser hechos públicos, conforme a lo establecido en el capítulo IV.

f) Otorgamiento de premios, menciones o recompensas a las personas, Empresas o Entidades que se distingan en el respeto, defensa y ayuda al consumidor, faciliten los controles de calidad y eviten obligaciones, trámites y costes innecesarios.

Artículo 23
Medidas para compensar la inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario.

Cuando haya agresión muy grave a los consumidores

En determinadas ocasiones puede producirse una agresión muy grave e **indiscriminada** a los derechos de los consumidores —salud, seguridad, economía, etc., → 23 a 40.

En ocasiones así, ocurre a veces que el

mal se agiganta por falta de coordinación de los muchos organismos que en estos casos tienen relación con el problema, de forma que no se toman medidas, o se toman parcialmente, o son contradictorias, que resuelvan de inmediato la situación o atajen sus consecuencias. Lo que, popu-

larmente, se llama «unos por otros, la casa sin barrer». Son situaciones complicadas porque se suelen producir en todo o gran parte del territorio nacional, y porque muy distintas autoridades tienen que intervenir en ellas, o porque tienen difícil solución técnica.

Para evitar estas situaciones, la Ley faculta al Gobierno a crear, **para cada caso concreto, un órgano excepcional** que actuará mientras el problema subsista y para tomar medidas que cuiden de la salud y seguridad de las personas, exija responsabilidades, repare daños, etc.



En casos graves de agresión indiscriminada, el Gobierno podrá crear un sólo órgano que gestione su solución.

Dice la Ley

En los supuestos más graves de ignorancia, negligencia o fraude que determinen una agresión indiscriminada a los consumidores o usuarios, el Gobierno podrá constituir un órgano excepcional que, con participación de representantes de las Comunidades Autónomas afectadas, asumirá, con carácter temporal, los poderes administrativos que se le encomienden para garantizar la salud y seguridad de las personas, sus intereses económicos, sociales y humanos, la reparación de los daños sufridos, la exigencia de responsabilidades y la publicación de los resultados.

Artículo 24

Ante una agresión grave y generalizada, un órgano excepcional.

Garantías y responsabilidades

¿Tengo derecho a reclamar daños y perjuicios?

Naturalmente que **sí**. Este es un derecho que tiene toda persona en los más dispares campos, y no iba a ser distinto en el caso del consumo.

Para obtener estas indemnizaciones se ha de **acudir a los Tribunales de Justicia**, para que éstos decidan si hubo o no



Si me dañan, me indemnizan

daño o perjuicio y cuánto ha de indemnizarse. El problema práctico suele ser que eso supone tiempo y papeleo, gastos... Por eso, y para evitar que el derecho que en teoría tiene Vd. en la práctica se vea no realizable, pues en gran número de oca-

siones el consumo es un ámbito de cantidades no muy grandes y cuestiones cotidianas, la Ley prevé, a través de las disposiciones que la desarrollan, la creación de un **procedimiento rápido y eficaz**.

Dice la Ley

El consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente.

Artículo 25 Indemnización por daños y perjuicios.

¿Quiénes son responsables de daños y perjuicios?

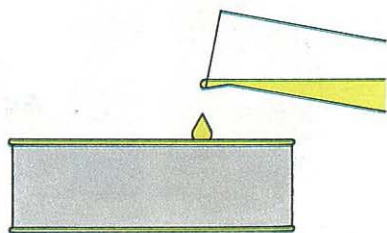
De acuerdo con la Ley, **todos** los que intervienen en el proceso que va desde la fabricación hasta el punto de venta final, pasando por la distribución intermedia, son responsables de daños y perjuicios.

Ejemplo:

■ Vd. compra una conserva en el supermercado de la esquina. La conserva lleva un aditivo no autorizado y que daña su salud. Pueden ser responsables: el fabricante; el distribuidor mayorista a las tiendas; el supermercado donde lo compró.



■ El frutero de la imagen de arriba no es responsable de los daños y perjuicios que ocasionó a la familia de la señora al comer esas frutas o verduras. ¿Por qué? Pues porque él las conservó bien, las expuso adecuadamente al público. Ella, sin embargo, las dejó pudrir o enmohecer y, luego, las consumió sin darse cuenta.



■ Vd. adquiere un aparato eléctrico encendedor y abrillantador del suelo, importado de otro país. Resulta que no viene preparado para la instalación y suministro eléctrico que tenemos en España. Lo pone en funcionamiento y se le incendia su casa. Pueden ser responsables: el importador que lo trajo a España; el almacén al por mayor que lo vende a las tiendas; el establecimiento donde Vd. lo compró.

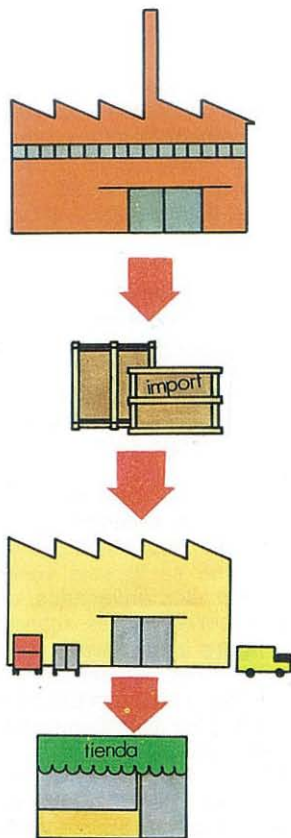
■ Si Vd. lava en la lavadora un jersey de lana pura a una temperatura de 80° y, cuando lo saca, se encuentra con que encogió, no puede ir a la tienda donde lo compró, ni al fabricante que lo tejió, a pedirle que le devuelvan el dinero. Vd. es la única responsable, porque no siguió las instrucciones de lavado de la etiqueta; sólo si el fabricante no hubiera etiquetado el jersey debidamente, con normas para su lavado, podría ser él responsable.

■ Hoy es día 26 de enero. Vd. se toma un yogur que tiene, cerrado y en la nevera. Le produce problemas intestinales. El envase indicaba «caducidad: 18 enero». Sólo Vd. es responsable.

■ El automóvil que acaba de comprar tiene una avería. Resulta que es por un defecto de origen. El fabricante o el importador son responsables.

Naturalmente, como hemos visto en los ejemplos, **no serán responsables** quienes demuestren haber actuado cumpliendo todos los requisitos exigidos por las normas legales y los cuidados lógicos que implica manejar el producto o prestar el servicio.

Todos pueden ser responsables de daños y perjuicios.



Dice la Ley

Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran o facilitan productos o servicios a los consumidores o usuarios, determinantes de daños o perjuicios a los mismos, darán lugar a la responsabilidad de aquéllos, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del producto, servicio o actividad.

Artículo 26
Los responsables por daños y perjuicios.

¿Cuándo se es responsable de daños y perjuicios?

- **Todos** —fabricante, importador, vendedor o suministrador— son responsables de la **naturaleza** del producto, del **origen** del mismo y de la **idoneidad** —que es apto o adecuado para una cosa— del bien o servicio para su empleo o uso.

Ejemplo:

- Si es café lo que se nos vende, son responsables de que sea café y no, por ejemplo, achicoria: el fabricante, el importador, el vendedor o suministrador.

- En los productos **a granel** —en montón, sin envasar— el responsable es quien se **lo vende** a Vd.

Ejemplo:

- Si compra Vd. café en un puesto donde se vende expendiéndolo directamente de un saco abierto, es responsable el que se lo está vendiendo.

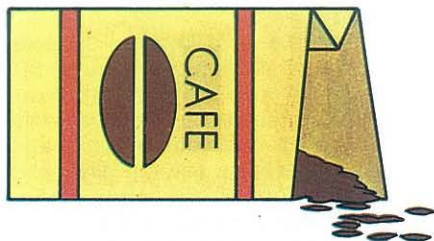
- En los productos **envasados, etiquetados y cerrados**, es responsable **quien figure** en el envase o etiqueta —sea fabricante, envasador, mayorista u otro—. **No** lo será si el producto está falsificado, o ha sido manipulado o el cierre está abierto.

Ejemplo:

- Si compra Vd. un paquete cerrado de café en cuya etiqueta pone, por ejemplo, «Bueno Cafés del Kongo, Inc.», es esta firma la responsable, con independencia de que sea, o no, el fabricante ni el vendedor final a Vd.

- Si son varios los que intervienen en la cadena producción-venta final y hay daños, responden **todos**.

- Pero, recuérdelo bien, **nadie** es responsable si es Vd. mismo quien origina el daño por emplear mal el producto, o manejar indebidamente el aparato.



El fabricante, el importador y la tienda, responsables de que sea café auténtico.



Responde quien se lo vende.



Responde quien figure en el envase o etiqueta

Dice la Ley

1. Con carácter general, y sin perjuicio de lo que resulte más favorable al consumidor o usuario, en virtud de otras disposiciones o acuerdos convencionales, regirán los siguientes criterios en materia de responsabilidad:

a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores o usuarios, responde del origen, identidad o idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

b) En el caso de productos a granel responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro, responde la firma o razón social que figure en su etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, que serán los responsables.

2. Si a la producción de daños concurrieren varias personas, responderán solidariamente ante los perjudicados. El que pague al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en la causación de los daños.

Artículo 27
Quién, en cada caso, es responsable de daños y perjuicios.

Responsables de pureza, eficacia y seguridad

Hay productos y servicios en los que no basta tener en cuenta su carácter o naturaleza, su origen, que sean aptos o adecuados, envasados o a granel. Es preciso garantizar y, por tanto, ser responsable de:

- El grado de **pureza** del producto.

Ejemplo:

■ Que el café, si se vende como café puro, sea café puro, sin mezclar con achicoria.

- El nivel de **eficacia** del producto o servicio.

Ejemplo:

■ Si Vd. adquiere un frigorífico, que viene garantizado por cinco años en su funcionamiento normal, el rendimiento del aparato debe de ser igual el primer día y los restantes durante cinco años; cualquier daño o perjuicio, en caso



contrario, le da derecho a Vd. a ser indemnizado.

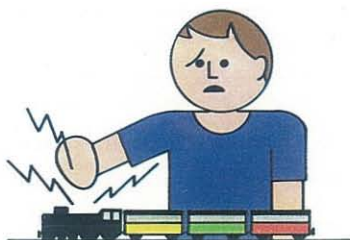
- El grado de **seguridad** del producto o servicio.

Ejemplo:

■ Si Vd. compra un juguete eléctrico que comporta la garantía de que no

electrocutará a su hijo y, en el juego correcto con éste, el pequeño recibe una descarga eléctrica, hay responsabilidad del fabricante por el daño causado.

Debe saber Vd. que en éstos casos, la responsabilidad puede llegar hasta 500 millones de pesetas.



Dice la Ley

1. No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, se responderá de los daños originados en el correcto uso y consumo de bienes y servicios, cuando por su propia naturaleza o estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de pureza, eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor o usuario.

2. En todo caso, se consideran sometidos a este régimen de responsabilidad los productos alimenticios, los de higiene y limpieza, cosméticos, especialidades y productos farmacéuticos, servicios sanitarios, de gas y electricidad, electrodomésticos y ascensores, medios de transporte, vehículos a motor y juguetes y productos dirigidos a los niños.

3. Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones legales, las responsabilidades derivadas de este artículo tendrán como límite la cuantía de 500 millones de pesetas. Esta cantidad deberá ser revisada y actualizada periódicamente por el Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Artículo 28
Responsabilidad por la pureza, la eficacia o la seguridad de productos o servicios.

Compensación por daños

Suponga que Vd. ha sufrido un daño o perjuicio por el consumo de un producto o servicio. Vd. presenta en el Juzgado una reclamación por daños y perjuicios. El juez dicta sentencia y condena al responsable al pago de una cantidad, por ejemplo, 100.000 pts. Pero desde que el juez dicta sentencia hasta que se ejecuta, es decir, se lleva a cabo, puede pasar tiempo. Esto se debe a múltiples razones: por ejemplo, el condenado puede recurrir la sentencia ante un Tribunal superior, la Au-

diencia en el ejemplo que aquí se usa; y la sentencia de la Audiencia puede recurrirse ante el Tribunal Supremo. Así pues, suponga que la sentencia tarda dos años en ejecutarse. Dos años después de la sentencia, 100.000 pts. ya no valen 100.000 pts.; si la inflación es del 10% en cada uno de esos dos años, cuando Vd. recibe 100.000 pts. está recibiendo realmente el equivalente a 81.000 pts. del momento de la sentencia.

Para evitar esto, la Ley establece una

compensación para el acreedor —es decir, Vd. consumidor que ha reclamado y ha obtenido una sentencia favorable—: a las 100.000 pts. establecidas por el juez, en nuestro ejemplo, se le calculará un porcentaje, que es el del **interés básico del Banco de España más dos puntos**. Su-

pongamos que el interés básico es el 8%; sumándole dos, tenemos 10%. Pues bien, el causante del daño tendría que abonarle a Vd.: 100.000 pts. de la condena, más 20.000 pts. por compensación —10% de 100.000 pts., igual a 10.000 pts. por cada uno de los dos años.

Dice la Ley

1. El consumidor o usuario tiene derecho a una compensación, sobre la cuantía de la indemnización, por los daños contractuales y extracontractuales durante el tiempo que transcurra desde la declaración judicial de responsabilidad hasta su pago efectivo.
2. Dicha compensación se determinará según lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Artículo 29
Compensación por daños, además de la indemnización.

Un seguro para intoxicaciones, lesiones o muertes

¿Y qué sucede si el responsable de los daños o perjuicios no puede cubrir la cuantía a que se le condena?

La Ley introduce ahora algo nuevo y que no existía en la defensa del consumidor: un **seguro obligatorio y fondo de garantía**.

Este seguro y fondo de garantía será establecido por el Gobierno, más adelante, para sectores determinados y cubrirá los riesgos de intoxicación, lesión o muerte

derivados del mal estado de, entre otros:

- productos alimenticios
- higiene y limpieza
- cosméticos
- productos farmacéuticos
- servicios sanitarios
- gas y electricidad
- electrodomésticos
- ascensores
- medios de transporte
- vehículos a motor
- juguetes y productos para niños.

Dice la Ley

El Gobierno, previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de consumidores y usuarios, adoptará las medidas o iniciativas necesarias para establecer un sistema obligatorio de seguro y fondo de garantía que cubran, para sectores determinados, los riesgos de intoxicación, lesión o muerte derivados del mal estado de los productos, servicios o actividades a que se refiere el artículo 28.

Artículo 30
Un seguro obligatorio y fondo de garantía.

Arbitraje: otra forma de resolver conflictos

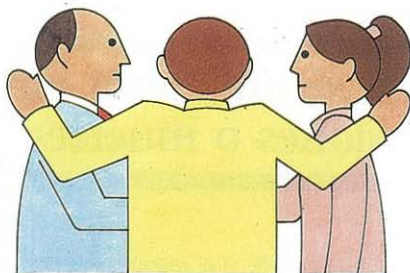
El arbitraje es un procedimiento para resolver conflictos entre dos partes; éstas se someten voluntariamente al fallo de un tercero, el árbitro o juez-árbitro, arreglando así sus diferencias.

Los Tribunales de Justicia ordinarios tienen junto a la ventaja de la máxima equidad y garantía, inconvenientes de tiempo y costes. Para atender a las necesidades de consumidores y usuarios en que éstos encuentren solución fácil y rápida a sus quejas y reclamaciones, evitando las demoras y formalidades —«papeleo», como se dice popularmente— de la jurisdicción ordinaria, se ha previsto la creación de un sistema de arbitraje.

Hay tres límites, básicamente, para emplear un procedimiento arbitral:

- Como es un sistema **voluntario**, ambas partes, el consumidor o usuario que reclama y el supuesto causante del daño o perjuicio, deben querer o aceptar recurrir al mismo. Si tan sólo uno de ellos no lo desea, no podrá emplearse.

- La Ley no permite un arbitraje cuando la queja o reclamación del consumidor se deba a un hecho que conlleve intoxicación, lesión o muerte.
- Tampoco es posible acudir a un arbitraje si en el hecho que origina la reclamación existieran indicios racionales de delito.



El arbitraje es una forma de resolución de conflictos más utilizada en otros países que en España. Ahora será más fácil en nuestro país.

Dice la Ley

1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de consumidores y usuarios, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución.
2. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.
3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.

Artículo 31 El arbitraje.

Infracciones y sanciones

Las infracciones —el quebrantar o violar una ley u otra norma— en materia de consumo serán sancionadas administrativamente, es decir, por la Administración del Estado o Comunidades Autónomas o Municipios, según los casos. Esta es, pues, una de las vías que el consumidor tiene para defender sus derechos.

Ejemplo:

■ El servicio telefónico le origina un perjuicio. Vd. presenta una reclamación en una Oficina de Información al Consumidor, quien la remitirá al órgano competente de su Comunidad Autónoma. Este abre un expediente; si se prueba que ha habido infracción, se sancionará a la compañía telefónica.

La otra vía que el consumidor tiene es acudir a los Tribunales de Justicia, reclamando por la vía **civil** —en petición de resarcimiento de daños— o por la vía **penal** —en el caso de que hubiera posible delito o falta—.

Ahora bien, si se instruye una causa penal por los Tribunales, el expediente administrativo que estuviere en curso por los mismos hechos se suspende hasta que el Tribunal dicte sentencia.

También hasta que dicte sentencia el Tribunal es posible incautar o suspender el producto o servicio en cuestión, como medida de precaución para evitar que ocasione más daños o perjuicios.



Sancionar a los que cometen infracciones es una forma de hacer que se protejan los derechos del consumidor.

Dice la Ley

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

2. La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

Artículo 32
Infracciones y sanciones:
preeminencia de la jurisdicción penal sobre la administrativa.

¿Y cuántas veces se puede sancionar un hecho denunciado?

Una sola sanción por los mismos hechos, lo cual es un principio jurídico general y no sólo en esta materia de consumo.

Ahora bien, lo que sí es posible es que la Administración, por su parte, sancione al infractor y el consumidor demande, por la suya, una indemnización por daños y perjuicios ante los Tribunales, siendo ambas acciones fundadas en los mismos hechos.

Dice la Ley

En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

Artículo 33

Las infracciones a la defensa de los consumidores

La Ley enumera (→ artículo 34, más abajo) las infracciones que atentan contra sus derechos como consumidor o usuario. Llamamos su atención sobre algunas:

- Por incumplir las normas y disposiciones **sanitarias**.

Ejemplo:

■ Vender a granel un producto alimenticio que no está autorizada su venta a granel.

- Por acciones u omisiones —no hacer algo— que produzcan riesgo a su **salud**.

Ejemplos:

■ Vender para el consumo humano leche en polvo para piensos.

■ Vender un producto congelado que no se mantiene a la temperatura de frío adecuada para su conservación.

- Por **fraude**: engaño en la composición de los productos, aumento del peso por adición de sustancias a un producto natural, incumplimiento de la garantía en bienes de consumo duradero.

- Por vender a **precios superiores** a los legalmente establecidos, o imponer al consumidor el comprar una cantidad mínima o, además, otro producto no solicitado, o pagar un servicio no solicitado.



Vender leche en polvo para piensos con destino al consumo humano sería una infracción.

- Por incumplir las normas sobre **etiquetas, envases, publicidad**, etc. (→ 29 a 30 y 36 a 37).

Ejemplo:

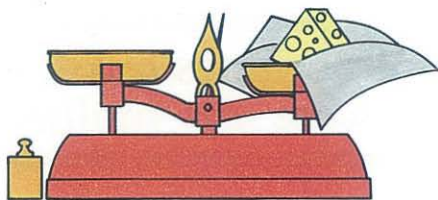
- Vender una lata de tomate frito en cuya etiqueta no figure ni el nombre del producto ni el peso neto —escurrido.
- Vender un medicamento en cuyo envase no figura la fórmula, la dosis, el precio, el año de caducidad...

- Por incumplir las normas sobre **seguridad**.

Ejemplo:

- Vender un producto tóxico sin envase adecuado y sin advertencia de que lo es.

- Por entorpecer la labor de los **inspectores**, o negarse a facilitarles datos, etc.



Falsear el peso es infracción

Un fabricante o comerciante puede cometer otro tipo de infracciones en el ejercicio de su actividad —laborales, fiscales, de horario de apertura, etc.—. Estas que cita la Ley son infracciones específicas a la defensa del consumidor.

Dice la Ley

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

4. La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento; alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

5. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.

6. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.

7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.

8. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.

9. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

Artículo 34

Qué actos u omisiones son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Infracciones leves, graves y muy graves: sus multas

No todas las infracciones tienen la misma importancia y transcendencia. Por ello las multas con que se sancionen deben de ser distintas, para que exista equilibrio entre el riesgo, incumplimiento, daño o perjuicio, y la cuantía del castigo.

¿Con qué **criterios** se calificará una sanción como leve, grave o muy grave?

- El riesgo para la salud.
- Que el infractor sea más o menos fuerte, dominante o exclusivo en el mercado.

- La cuantía de beneficio que se obtiene por cometer la infracción.
- Que la infracción se cometa con mayor o menor, o ninguna, intención.
- Que la perturbación que a la sociedad se ocasiona sea mayor o menor.
- Si se es reincidente, y cuantas veces, o no.
- Si la infracción se comete con todos los consumidores del país, en un extremo, o con solo uno, en el otro.

Dice la Ley

Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y la reincidencia.

Artículo 35 Calificación de las infracciones.

¿Con cuánto se **multan** las infracciones? La Ley establece los topes o cuantías máximas que, brevemente, son:

Leves hasta: 500.000 pts.

Graves, hasta: 2,5 millones pts.
ó 5 veces el valor de los productos o servicios.

Muy graves, hasta: 100 millones de pts.;
5 veces el valor de los productos o servicios.
Cierre, hasta 5 años, del establecimiento, instalación o servicio.

Dice la Ley

1. Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:
 - Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.
 - Infracciones graves, hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
 - Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
2. En los supuestos de infracciones muy graves, el Consejo de Ministros podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso, será de aplicación lo prevenido en el artículo 57.4 de la Ley 8/1980, de 10 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Trabajadores. *
3. Las cuantías señaladas anteriormente deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Artículo 36

Las multas con que se sancionan las infracciones.

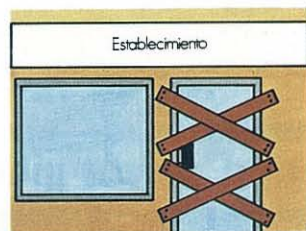
Otras infracciones y sanciones

Conviene separar y distinguir,

- lo que son infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor, y
- otras posibles irregularidades que pueden originar que la Administración abra un expediente y, como resultado, se tomen ciertas medidas.

La distinción es lógica, porque en el primer caso se pone en peligro o daña la salud y seguridad de las personas, etc., mientras que en el segundo solo se dejan de cumplir ciertas normas reguladoras de cómo deben funcionar las empresas.

Así, la Ley establece qué medidas **no son sanciones** (→ artículo 37, a continuación).



Dice la Ley

No tendrán carácter de sanción la clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad, ni la retirada del mercado precautoria o definitiva de productos o servicios por las mismas razones.

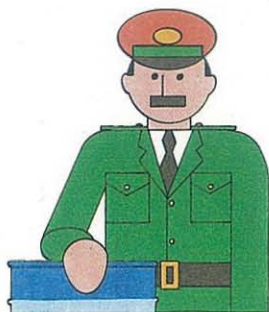
Artículo 37

No son sanciones.

Intervención o decomiso de mercancías

Las mercancías **adulteradas, falsificadas, fraudulentas, deterioradas** o que puedan entrañar **riesgos** para el consumidor, podrán ser decomisadas o confiscadas por las autoridades.

Así se puede llegar a evitar que se continúe atentando contra los derechos del consumidor, a su salud, seguridad, intereses económicos, información, etc., pues la sanción al infractor no basta si los productos siguen en el mercado.



La autoridad puede confiscar ciertas mercancías para defenderle a Vd.

Dice la Ley

La autoridad a que corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Los gastos de transporte, distribución, destrucción, etc., de la mercancía señalada en el párrafo anterior, serán por cuenta del infractor.

Artículo 38 Decomiso de mercancías.

¿Quién es competente en qué?

En España disponemos de la Administración Central del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales —Ayuntamientos—.

La Ley (→ a continuación) señala qué corresponde hacer a cada cual.

Entre otras funciones corresponde a la **Administración Central del Estado**,

- las **disposiciones generales** de aplicación en todo el territorio español: el Reglamento General de esta Ley, los reglamentos específicos como los técnico-sanitarios y de etiquetas, presentación y publicidad, etc.
- imponer las **sanciones** que le corresponda.

Dice la Ley

Corresponderá a la Administración del Estado promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios, especialmente en los siguientes aspectos:

1. Elaborar y aprobar el Reglamento General de esta Ley, las Reglamentaciones Técnico-Sanitarias, los Reglamentos sobre etiquetado, presentación y publicidad, la ordenación sobre aditivos y las demás disposiciones de general aplicación en todo el territorio español. Asimismo, la aprobación o propuesta, en su caso, de las disposiciones que regulen los productos a que se refiere el artículo 5º, 1.

El Reglamento General de la Ley determinará, en todo caso, los productos o servicios a que se refieren los artículos 2º, 2 y 5º, 1 de esta Ley, los casos, plazos y formas de publicidad de las sanciones, el régimen sancionador, los supuestos de concurrencia de dos o más Administraciones públicas y la colaboración y coordinación entre las mismas.

Lo dispuesto en este número se entiende sin perjuicio de las potestades normativas que corresponden a las Comunidades Autónomas de acuerdo con sus respectivos Estatutos.

2. Apoyar y, en su caso, subvencionar las asociaciones de consumidores y usuarios.

3. Apoyar la actuación de las autoridades y corporaciones locales y de las Comunidades Autónomas, especialmente en los casos a que se refieren los apartados 3 y 5 del artículo 41.

4. Promover la actuación de las demás Administraciones públicas y, en caso de necesidad o urgencia, adoptar cuantas medidas sean convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores o usuarios, especialmente en lo que hace referencia a su salud y seguridad.

5. Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

6. En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

Artículo 39

Competencias de la Administración del Estado.

A las **Comunidades Autónomas** les compete cuando les esté atribuido en sus Estatutos particulares —¡conozca Vd. el

de su Comunidad!— y en las leyes de transferencias de competencias.

Dice la Ley

Corresponderá a las Comunidades Autónomas promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores o usuarios, de acuerdo con lo establecido en sus respectivos Estatutos, y en su caso, en las correspondientes Leyes Orgánicas complementarias de transferencia de competencias.

Artículo 40

Competencias de las Comunidades Autónomas.

A los **Ayuntamientos** les compete, entre otras:

- informar directamente a los consumidores,
- vigilar e inspeccionar productos y servicios,

- sancionar, en lo que tenga atribuido,
- ayudar a las asociaciones de consumidores de la localidad,
- adoptar medidas urgentes en casos de emergencia.

Dice la Ley

Corresponderá a las autoridades y Corporaciones locales promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias y de acuerdo con la legislación estatal y, en su caso, de las Comunidades Autónomas, y especialmente en los siguientes aspectos:

1. La información y educación de los consumidores y usuarios estableciendo las oficinas y servicios correspondientes, de acuerdo con las necesidades de cada localidad.

2. La inspección de los productos y servicios a que se refiere el artículo 2º, 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.

3. La realización directa de la inspección técnica o técnico-sanitaria y de los correspondientes controles y análisis, en la medida en que cuenten con medios para su realización, o promoviendo, colaborando o facilitando su realización por otras Entidades y Organismos.

4. Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios.

5. Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.

6. Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

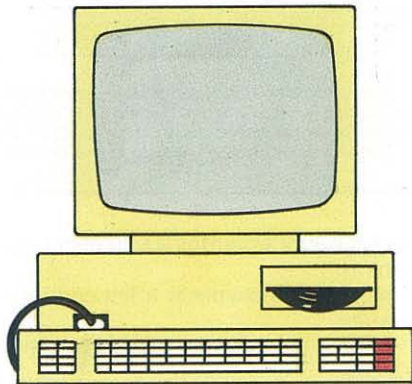
Artículo 41* Competencias de los Ayuntamientos.

Disposiciones Finales y Derogatoria

Todas las leyes suelen finalizar con unas disposiciones, generalmente de carácter técnico, para ajustar la aplicación de la Ley a la práctica, desarrollarla, etc. En este caso, se establece:

- Que, dentro de los 6 meses siguientes, se monte un plan de tratamiento por ordenador de los registros sanitarios de alimentos y otros. La informática viene, así, también a ayudarle a Vd. como consumidor.

La informática viene a ayudarle a Vd. como consumidor.



- Que las infracciones y sanciones se seguirán aplicando por el momento de acuerdo con las disposiciones vigentes antes de la Ley. A partir de ésta, se irán mejorando y modificando.
- Que el Gobierno reorganizará el Instituto Nacional del Consumo y demás órganos del Estado, con competencias en materia de consumo.
- Que el Gobierno tiene el plazo de solo un año para desarrollar la Ley, dictando el necesario Reglamento o Reglamentos.
- Que esta Ley es la norma suprema y, por tanto, cualquier otra disposición que establezca algo contrario a esta Ley, ya no es aplicable.

Dice la Ley

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigor de esta Ley, el Ministerio de Sanidad y Consumo promoverá, en colaboración con las Comunidades Autónomas, un plan para el tratamiento informático del Registro General Sanitario de Alimentos y de los demás registros sanitarios y datos de interés general para la defensa del consumidor o usuario.

Segunda.—A efectos de lo establecido en el capítulo IX será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones por el Gobierno.

Tercera.—Dentro del año siguiente a la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno adaptará la estructura organizativa y las competencias del Instituto Nacional del Consumo y de los restantes órganos de la Administración del Estado con competencia en la materia, del contenido de la misma.

Cuarta.—El Gobierno, en el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, aprobará el Reglamento o Reglamentos necesarios para su aplicación y desarrollo.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

Por tanto,

Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta Ley.

Disposiciones
Finales y
Derogatoria





MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO
Instituto Nacional del Consumo

