

2. Normativa en defensa del consumidor.

La defensa y protección de los consumidores y usuarios es una pieza clave del Estado social y democrático de Derecho que consagra la Constitución Española cuya importancia social y política no cesa de aumentar.

La propia Constitución, en su artículo 51, reconoce esta importancia, encomendando a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos

2.1. Derechos y deberes.



El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias recoge en el artículo 3 el concepto general de **consumidor y de usuario**.

“A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores

o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.

El artículo 4 recoge el concepto de **empresario**:

“A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.”



EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Tras la reforma de marzo de 2014, el RDL 1/2007 establece lo que debe entenderse por consumidor y usuario y lo que debe entenderse por empresario.

Lo que lleva a una ejemplificación de la cuestión, no basada en si estamos frente a una persona física o jurídica, sino basada en el ámbito de actuación de la persona, teniendo en cuenta que no todo lo adquirido por la persona jurídica debe considerarse que sea para su actividad empresarial o profesional.

En la legislación española, por tanto, una persona jurídica puede ser considerada consumidora y usuaria, porque lo relevante no es la personalidad jurídica de quien compra sino el destino o el uso que se le dará al bien adquirido.

El artículo 8 de esta misma Ley regula los **derechos y deberes** de los consumidores.

“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; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.*
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.*
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes 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, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.*
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.*

En el capítulo IV se contempla el Derecho a la información, formación y educación desarrollándose en los artículos que a continuación se detallan.

Artículo 17. Información, formación y educación de los consumidores y usuarios.

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.

2. Los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y 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 representativos y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.

Artículo 18. Etiquetado y presentación de los bienes y servicios.

1. El etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor y usuario, especialmente:

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

a) Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.

b) Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea.

c) Sugiriendo que el bien o servicio posee características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características.

2. Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:

a) Nombre y dirección completa del productor.

b) Naturaleza, composición y finalidad.

c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.

d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

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

Ejemplo de Etiqueta 

Elaboración propia	PREPARADO DE CARNE DE VACUNO
Nº Autorización	Ingredientes:
Venta directa al consumidor	Carne de vacuno 72%, agua, proteína de soja , sal, lactosa , emulgentes (E-450, E-451, E-407) y antioxidantes (E-331, E301)
	Alérgenos marcados en negrita
Lote: 180	Peso neto: 0,598 KG
Precio Kg: 4,50 €	PVP: 4,50 €
Consumir preferentemente antes de: 20/09/2015	

Carnicería-Charcutería
Manuel Carnicero Charcutero
Localidad - Provincia



Cocinar completamente antes de su consumo
No necesita adición de sal
Conservar en frigorífico por debajo de 8°C.

3. Sin perjuicio de las excepciones previstas legal o reglamentariamente, las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en España deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

Artículo 20. Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios.

1. Las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, deberán contener, si no se desprende ya claramente del contexto, al menos la siguiente información:



a) Nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa.

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los

gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario.

En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. Igualmente, cuando los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, debe informarse del hecho de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, su importe estimado.

d) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional, entendiéndose por tal la definida en el artículo 4. de la Ley de Competencia Desleal práctica desleal por engañosa en iguales términos a los que establece el artículo 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

e) En su caso, existencia del derecho de desistimiento.

2. El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior será considerado El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior será considerado práctica desleal por engañosa en iguales términos a los que establece el artículo 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Dentro del título III denominado Derecho de representación, consulta y participación y régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios aparecen estos artículos:

Artículo 22. Objeto.

Este título tiene por objeto adoptar, conforme a lo previsto en el artículo 1.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, el régimen básico de las asociaciones de consumidores y la regulación específica a la que quedan sometidas las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico.

Artículo 23. Concepto y fines.

1. Son asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones sin ánimo lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta norma y sus normas de desarrollo y, en su caso, en la legislación autonómica que les resulte de aplicación, tengan como finalidad la defensa de los

derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, que respeten los requisitos básicos exigidos en esta norma y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.



Artículo 37. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios tendrán derecho, en los términos que legal o reglamentariamente se determinen, a:

- a) Ser declaradas de utilidad pública.*
- b) Percibir ayudas y subvenciones públicas.*
- c) Representar, como asociación de consumidores y usuarios, a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios.*
- d) Disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma prevista en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.*
- e) Integrarse, en los términos que reglamentariamente se determine, en el Consejo de Consumidores y Usuarios.*

Comentar que en el artículo 10 se reconoce **la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor y usuario.**

“La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil”.



Aplicación práctica

Se pide:

Buscar en casa 4 etiquetas variadas alimentarios y anotar la información referente a estos datos.

- a) Nombre y marca comercial.
- b) Fecha de caducidad o consumo preferente.
- c) Forma de presentación y conservación.
- d) Procedencia, fabricante y número de lote.
- e) Lista de ingredientes, diferenciando los naturales y los añadidos.

Los deberes están establecidos en dicha Ley repartidos en función de la materia de que se trate en el capítulo III Protección de la salud y seguridad nos encontramos con los siguientes artículos:

Artículo 11. *Deber general de seguridad.*

- 1. Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros.*
- 2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.*

Artículo 12. Información a los consumidores y usuarios sobre los riesgos de los bienes o servicios.

- 1. Los empresarios pondrán en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, conforme a lo previsto en el artículo 18 y normas reglamentarias que resulten de aplicación.*
- 2. Los productos químicos y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.*



NOTA _____

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores en el año 1983, cuya celebración conmemora el discurso dado por el presidente John F. Kennedy el 15 de marzo de 1962 para reconocer al consumidor como un elemento fundamental dentro del proceso productivo.

Artículo 13. **Otras obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.**

Cualquier empresario que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:

- a) 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.*
- b) El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.*
- c) 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 y usuarios en establecimientos comerciales autorizados para venta al público, y del régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengan siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.*
- d) El cumplimiento de la normativa que establezcan las entidades 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.*
- e) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien.*
- f) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien 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.*
- g) La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido en esta norma y disposiciones que la desarrollen.*
- h) 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.*
- i) La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.*

2.2. Legislación Estatal, Autonómica y Local.

Tiempo ha transcurrido desde la promulgación de la Constitución de 1978 y bien puede afirmarse que se ha cumplido el mandato de su artículo 53, que en el apartado 1 ordena: "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".



Tampoco puede desconocerse el papel impulsor que ha desempeñado el Derecho comunitario en ciertos ámbitos.

Debemos ser conscientes, no obstante, de que nos encontramos ante un empeño, la defensa de los consumidores y usuarios, que precisa de un esfuerzo constante.

El reto es doble, por un lado, identificar aquellos sectores donde se hace necesaria la intervención del Legislador sea el estatal, sea el autonómico; por el otro, diseñar instrumentos jurídicos realmente eficaces.

No son pocos los sectores que cuentan con una regulación legal.

Desde el marco general que proveen las leyes la estatal y las autonómicas de defensa de los consumidores y usuarios hasta ámbitos tan concretos como las condiciones generales, los contratos fuera de establecimiento, la responsabilidad civil del fabricante e importador por productos defectuosos, el crédito al consumo, etc...

En cuanto a las competencias del Estado corresponde a la Administración del Estado promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

A continuación, se detallan Leyes y Reales Decretos en materia de consumo:

- *Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.*
- *Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre*
- *Ley 16/2011, de 24 de junio Ley de Contratos de Crédito al Consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio)*
- *Ley 22/2007, de 11 de julio Ley sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros Destinados a los Consumidores (Ley 22/2007, de 11 de julio)*
- *Ley 44/2006, de 29 de diciembre Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios (Ley 44/2006, de 29 de diciembre)*
- *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*
- *Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/ce, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la ley a diversas Directivas comunitarias.*
- *Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista*
- *Ley 3/1991, de 10 enero, de competencia desleal*
- *Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad*

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- *Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles*

Reales Decretos

- *Real Decreto 199/2010, de 26 de febrero, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria*
- *Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo*
- *Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre sobre Seguridad General de los Productos*
- *Real Decreto 1507/2000, de 1 septiembre, por el que se actualiza los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto en los artículos 2.2 11.2, de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y normas concordantes*
- *Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.*
- *Real Decreto 515/1989, de 21 de abril sobre Protección de los Consumidores en Cuanto a la Información a Suministrar en la Compra-Venta y Arrendamiento de Viviendas.*
- *Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios.*
- *Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.*

Algunas de los contenidos de las normas estatales sobre consumo regulan aspectos como son:

- Los reglamentos sobre etiquetado, presentación y publicidad
- Ordenación sobre aditivos
- Almacenamiento, transporte y distribución
- Uso de los bienes y servicios, su control e inspección

El Estado se encarga también de apoyar y subvencionar a las asociaciones de consumidores y usuarios, apoyar la actuación de autoridades y Corporaciones Locales.

También, se encargará en caso de necesidad o urgencia de promover cuantas medidas sean convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores o usuarios especialmente los que hacen referencia a su salud y seguridad.



NOTA

Real Decreto se trata de una norma jurídica con rango de Reglamento, que sirve para ejercer el poder ejecutivo. La Constitución en su Art. 97 otorga al Gobierno la potestad reglamentaria, esto es, la facultad de promulgar normas con rango inferior a ley, y en desarrollo de los preceptos contenidos en ésta.

El Gobierno, al ejercer el poder ejecutivo, tiene a su disposición los decretos como la fórmula jurídica que le otorga la Constitución para el desarrollo de la Ley, a fin de poder ejecutar lo legislado.



Aplicación práctica

En el siguiente texto se describen problemas de seguridad alimentaria que no llegan a producirse por la prevención y la correcta actuación de diversas personas o entidades.

“En un olivar, un agricultor observó que algunas aceitunas tenían un hongo.

Decidió aplicar un fungicida (producto fitosanitario contra los hongos) autorizado en las dosis adecuadas. Tras la cosecha, estas aceitunas, junto con otras partidas, fueron llevadas a la fábrica de aceite.

Allí, al analizar en el laboratorio una muestra de una de las partidas, los encargados del mismo observaron que tenía un nivel de fungicida más alto de lo conveniente, por lo que la rechazaron y se mandó destruir esa partida.

Una vez producido el aceite con las partidas aptas y embotellado, fue transportado a un establecimiento de venta, donde empezó a descargarse junto a un camión de productos de limpieza.

Aunque había sitio disponible en el almacén de productos de droguería, el encargado del almacén ordenó que se almacenase exclusivamente en la sección de alimentación.

Una de aquellas botellas fue comprada por una familia, y con el aceite hicieron una mayonesa que consumieron inmediatamente en la comida al aire libre.

Aunque sobró un poco, los padres decidieron tirarla porque era un día caluroso.

Se pide:

Responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué problema se evitó?

2. ¿Quién lo evitó?
3. ¿Qué medida preventiva que se aplicó?

Competencias de las Comunidades Autónomas

Corresponde 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 Leyes Orgánicas complementarias.

El Estatuto de Autonomía es, de acuerdo con el artículo 147 del texto constitucional "la norma institucional básica de la Comunidad Autónoma", esto es, la norma a través de la cual se hace efectivo el principio de descentralización territorial del poder que informa nuestra Constitución, en particular su Título VIII.

De la regulación de este último se constata que las Comunidades Autónomas se configuran como entes de clara naturaleza política dotados de instituciones y poderes propios y, por tanto, con la correlativa capacidad de instrumentar políticas propias en sus ámbitos de competencia. Se configura así una forma descentralizada de organización del Estado en cuya definición juegan un papel clave los Estatutos de Autonomía.

Las Leyes Orgánicas complementarias permiten agilizar, actualizar y complementar a las leyes estatales sin necesidad de modificarlas por completo solo en aquellos puntos en que estén desactualizadas, por nuevas necesidades y cambios de la sociedad que van surgiendo y hay que actualizar.

Podemos encontrar aquellas que regulan la creación de Institutos Autonómicos como el de Castilla-La Mancha o Agencias Autonómicas como la de Cataluña.

A continuación, se detallan las normas a nivel autonómicas que regulan contenidos relacionados con consumo.

- *Andalucía Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.*
- *Ley 16/2006, de 28 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para 2007.*
- *Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.*
- *Ley 1/2006, de 7 de marzo, de defensa de los consumidores y usuarios de Cantabria.*
- *Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del consumidor de Castilla- La Mancha*
- *Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.*
- *Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.*
- *Ley 1/2011, de 22 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.*
- *Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de Consumidores de Extremadura*
- *Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias.*

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- *Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja.*
- *Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid.*
- *Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.*
- *Ley 2/2012, de 9 de febrero, por la que se modifica la Ley 6/2003 del País Vasco.*
- *Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los consumidores y usuarios, del Principado de Asturias.*
- *Ley 1/2008, de 21 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.*

Competencias locales

La defensa de consumidores y usuarios ha dejado de estar contemplada como competencia propia de los municipios tras la reforma de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local operada por la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL).

Sin embargo, la raigambre de estas atribuciones en las administraciones municipales y la importante acción legislativa al respecto de las Comunidades Autónomas ha llevado a que sigan siendo consideradas como competencias propias de los municipios en la práctica totalidad del sistema legislativo autonómico.

Éste, pues, se ha convertido en la principal fuente competencial de los municipios en esta materia

Tres son los principios inspiradores en la distribución competencial CC.AA-municipios:

- 1) Velar por el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores en los términos establecidos en la legislación y normativa reguladora, lo que dota a la actuación de las Administraciones concernidas de un carácter tuitivo básico para con el consumidor y usuario en sus relaciones comerciales.
- 2) Respeto en el ejercicio competencial por parte de las distintas administraciones concernidas, implicando a las administraciones municipales, las cuales deben poner en conocimiento de los órganos regionales de defensa del consumidor cualesquiera datos o informaciones que pudieran ser relevantes para el ejercicio por aquéllos de sus competencias.
- 3) Colaboración y cooperación entre las administraciones locales y las CC.AA, y viceversa, lo cual implica la celebración de acuerdos y convenios de colaboración en los aspectos que sean relevantes en la materia, con fundamento en la distribución competencial propiciada por cada ley autonómica.

2.3. Legislación Comunitaria.

La Unión Europea de los Veintiocho tiene algo más de quinientos millones de consumidores potenciales.

Los Estados miembros han ido adoptando progresivamente medidas dirigidas a defender los intereses específicos de esos consumidores, cuyo papel económico y político en la sociedad es

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

primordial. A partir de mediados de los años setenta, la UE comenzó a armonizar esas medidas nacionales, con objeto de garantizar a los europeos un mismo nivel de protección elevado en todo el mercado único.

La política europea de los consumidores persigue los mismos objetivos de protección de los intereses, la salud y la seguridad de los consumidores, que están enunciados en el Artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea



Esta política promueve el derecho de los consumidores a la información y a la educación, así como a organizarse para defender sus intereses.

En una economía europea eficiente e integrada, los consumidores necesitan tener garantías de que sus derechos estarán protegidos si surge algún problema en la adquisición de bienes o servicios en otros países de la UE.

Con su política, la UE garantiza a los consumidores un elevado nivel de seguridad en muchos ámbitos. Se aplican rigurosos requisitos de seguridad en juguetes, aparatos eléctricos, cosméticos, productos farmacéuticos, alimentos, encendedores, equipos de protección individual, maquinaria y embarcaciones de recreo.

La existencia de normas estrictas permite retirar los productos defectuosos. La UE recibe cada año más de 2.000 notificaciones de productos poco seguros, sobre todo juguetes, prendas de vestir y productos textiles (cordones sueltos en ropa infantil, sustancias tóxicas en tapicerías, etc.).

La UE también protege los intereses generales del consumidor en áreas como:

- prácticas comerciales justas
- publicidad engañosa y comparativa
- indicación y etiquetado de precios
- cláusulas contractuales abusivas
- venta a distancia y a domicilio
- multipropiedad y vacaciones combinadas
- derechos de los viajeros (vacaciones o negocios).

La nueva política de consumidores de la UE:

- Protege mediante la legislación los derechos de los consumidores, por ejemplo facilitando la resolución de litigios con los comerciantes rápida y eficazmente (gracias a la resolución alternativa de litigios y los centros europeos de los consumidores).

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Garantiza que los derechos de los consumidores se adapten a los cambios económicos y sociales, sobre todo en el sector digital, la energía y los servicios financieros.
- Garantiza la seguridad de cualquier producto comprado dentro del mercado único.
- Ayuda a elegir a partir de información clara, exacta y coherente, por ejemplo, en las compras online.

Ante la proliferación de los servicios financieros y el comercio electrónico, la Comisión Europea ha establecido derechos para los consumidores que contraigan préstamos o recurran a otros instrumentos de crédito.

La Comisión ha propuesto también directrices de buenas prácticas de comercio electrónico y normas sobre todo lo relacionado con los medios de pago distintos del efectivo, incluido el derecho a tener una cuenta bancaria.



NOTA

Con un coste anual de tan solo 5 céntimos de euro por persona, el programa de protección de los consumidores de la UE para 2014-2020 hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a los consumidores un alto nivel de protección jurídica.

Muchos consumidores desconfían de las compras de bienes o servicios en otros países de la UE porque no están seguros de sus derechos y temen las estafas.

Sin embargo, las nuevas normas europeas les garantizan la misma protección frente a las prácticas comerciales agresivas y los profesionales deshonestos tanto si compran en la tienda de la esquina como si lo hacen en una web de otro país de la UE.

En toda la UE son ahora ilegales las prácticas comerciales desleales, como la publicidad engañosa y las técnicas comerciales agresivas que recurren al acoso, la coacción y el abuso de influencia.

Los intereses de los consumidores se tienen en cuenta en la legislación que liberaliza los principales servicios públicos:

- transporte público
- electricidad y gas
- telecomunicaciones
- correos.

Esto significa que los consumidores deben tener acceso a servicios de calidad a precios asequibles en toda la UE.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Los ciudadanos tienen que poder recurrir en caso de aplicación incorrecta de las normas europeas. Para ello los países de la UE deben cooperar mejor.

Los procesos judiciales pueden ser largos y costosos, sobre todo cuando deben celebrarse fuera del propio país. Para fomentar la resolución extrajudicial de litigios, la Comisión ha creado modalidades gratuitas o baratas para resolver conflictos, como un servicio en línea que se ha puesto en marcha en 2016.

Los consumidores que tienen problemas con compras en otros países de la UE pueden informarse sobre sus derechos y recurrir dirigiéndose a la Red de Centros Europeos del Consumidor, que ofrece gratuitamente asesoramiento y asistencia a los residentes en la UE que compran bienes o servicios a vendedores de otros países de la UE.

Los objetivos de los Tratados de la UE se alcanzan por medio de distintos tipos de actos legislativos. Algunos son vinculantes y otros no.

Se dividen en estos tipos de actos:

Reglamentos

Los reglamentos son actos legislativos vinculantes. Deben aplicarse en su integridad en toda la UE. Por ejemplo, cuando la UE quiso asegurarse de que existían medidas comunes de salvaguardia para los bienes importados de fuera de la UE, el Consejo adoptó un reglamento.

Algunos ejemplos de éstos son:

- *REGLAMENTO (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.*
- *REGLAMENTO (UE) n° 954/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de septiembre de 2011, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores.*

Directivas

Las directivas son actos legislativos en los cuales se establecen objetivos que todos los países de la UE deben cumplir. Sin embargo, corresponde a cada país elaborar sus propias leyes sobre cómo alcanzar esos objetivos.

Ejemplo de ello es la **Directiva sobre los derechos de los consumidores**, que refuerza los derechos de los consumidores en toda la UE al eliminar, por ejemplo, las tasas y costes ocultos en internet y ampliar el periodo durante el cual los consumidores pueden desistir de un contrato de venta.

A continuación, se enumera una recopilación de la legislación comunitaria adoptada por el Consejo o por el Consejo y el Parlamento Europeo y publicada en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, referente a la protección de los derechos de los consumidores en la UE.

- *Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.*

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- **Directiva 93/13/CEE** del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- **Directiva 97/7/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.
- **Directiva 1999/44/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.
- **Directiva 85/577/CEE** del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales.
- **Directiva 87/102/CEE** del Consejo, de 22 de diciembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de crédito al consumo.
- **Directiva 2013/11/UE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n°2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
- **Directiva 98/6/CE**, de 16 de febrero, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.
- **Directiva 2000/13/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.
- **Directiva 2001/95/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre, relativa a la seguridad general de los productos. Directiva 87/357/CE del Consejo, de 25 de junio, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los productos que ponen en peligro la salud o la seguridad de los consumidores.
- **Directiva 90/314/CEE** del Consejo, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Reglamento 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos.

Recomendaciones

Las recomendaciones no son vinculantes.

Las recomendaciones permiten a las instituciones dar a conocer sus puntos de vista y sugerir una línea de actuación sin imponer obligaciones legales a quienes se dirigen.

En materia de consumo podemos encontrar la siguiente:

- **RECOMENDACIÓN 1994/820/CE**, de la Comisión, de 19 de octubre, relativa a los aspectos jurídicos del intercambio electrónico de datos (Texto pertinente a efectos de la EEE).



Aplicación práctica

La Seguridad Alimentaria es un tema de actualidad. Si sigues con regularidad las noticias a través de los medios de comunicación, comprobarás que rara es la semana en que no aparecen informaciones relacionadas con la alimentación, la seguridad de los alimentos o la influencia en la salud de determinados hábitos alimentarios.

Se pide:

Buscar alguna noticia actual por Internet relacionada con este tema.

Dictámenes

Los dictámenes son instrumentos que permiten a las instituciones hacer declaraciones de manera no vinculante, es decir, sin imponer obligaciones legales a quienes se dirigen. Los dictámenes no son vinculantes.

Pueden emitirlos las principales instituciones de la UE (Comisión, Consejo y Parlamento), el Comité de las Regiones y el Comité Económico y Social Europeo. Mientras se elabora la legislación, los comités emiten dictámenes desde su propio punto de vista, regional o económico y social.

Ejemplos de éstos son:

- *DICTAMEN del Comité Económico y Social Europeo sobre la «Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones — La Internet abierta y la neutralidad de la red en Europa» COM (2011) 222 final.*
- *DICTAMEN del Supervisor Europeo de Protección de Datos sobre la neutralidad de la red, la gestión del tráfico y la protección de la intimidad y los datos personales.*

La Unión Europea en materia de consumo se esfuerza por llegar a los consumidores y para ello ha creado una publicación llamada **Consumers**, es una revista digital que forma parte de la serie “Comprender las políticas de la Unión Europea”.

Además, La UE también dispone de aplicaciones móviles en función de los temas a tratar.

Aplicaciones móviles creadas por las instituciones y otros organismos de la UE



Zoe makes a splash!

A new App developed by the Environment Directorate General of the European Commission.



Author: European Commission
Subject: Education



The Water Project toolkit

The Water Project Toolkit application (WPT) provides guidance and information on best practices for implementing water and sanitation projects in the developing world.



Author: European Commission
Subject: News



My region

The "My region" app gives mobile access to a selection of annual regional indicators at NUTS 2 level for the EU-28, EFTA and candidate countries. The app is available in three languages: English, French and German.

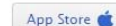
Author: European Union-Eurostat
Subject: Productivity



EU economy

The EU Economy app gives mobile access to the most important short-term macroeconomic indicators (Principal European Economic Indicators - PEEIs) for the euro area, the EU and its Member States. The app is available in three languages: English, French and German. The update function allows to download the freshest data from the Eurostat database.

Author: European Union - Eurostat
Subject: Productivity



Country Profiles

The Eurostat Country Profiles application gives mobile access to the main statistical data for the EU and its Member States, the euro area, EFTA countries, EU candidate countries and a few other countries. The update function allows the downloading of the freshest data from the Eurostat data server.



ECDC Threat Reports

The ECDC Threat Reports app gives you direct access to key updates and reports on communicable disease threats of concern to the EU. Search by specific disease or virus - from avian influenza to Zika, or by specific report type - including the weekly Communicable Disease Threat Report (CDTR), rapid risk assessments and epidemiologic updates.



Aplicación práctica

Se pide:

Comentar estos dos casos sobre reclamaciones de consumo dentro la Unión Europea.

1. *Javier cogió un vuelo de Bruselas a Madrid tras pasar unos días en Bélgica. Cuando aterrizó, su maleta no estaba en la cinta. Llegó 20 días después, dañada y manoseada: varios objetos habían desaparecido, inclusive su cámara de fotos.*

Javier reclamó y exigió una compensación. La aerolínea le contestó que solo le iba a devolver 64 euros, alegando que nunca "hubiese tenido que facturar" esa clase de artículos en su equipaje. Después de pedir la mediación del Centro Europeo del Consumidor (CEC) en España, la compañía cambió de actitud, y acordó indemnizarle con 674 euros.

2. *El caso de un consumidor noruego, que hace un tiempo compró una cámara y otro material fotográfico en una tienda de Tenerife por 8.765 euros, cuando el precio real hubiera tenido que rondar los 800 euros.*

Al regresar a su país, denunció el abuso en su CEC, que se puso en contacto con el centro español. Conjuntamente lograron que se le devolvieran 7.000 euros.