

¿Quiénes somos los consumidores?

Consumidores somos todos. Consumidores somos las personas naturales y también personas jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

¿Quiénes son los proveedores?

Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores

¿Cuáles son mis principales derechos como consumidores?

Los principales derechos de los consumidores son:

- Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar la decisión que consideremos adecuada a nuestros intereses.
- Derecho a la protección de los intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas y métodos comerciales coercitivos
- Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por ningún motivo.
- Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio o a la devolución pagada.
- Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad.
- Derecho a accionar administrativamente y acceder a la justicia de consumo.
- Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva.

¿Los consumidores pueden asociarse?

Los consumidores pueden asociarse para defender sus derechos colectivamente. Asimismo, para promover eventos, foros, marchas, entre otras acciones civiles colectivas.

SECTOR SALUD

¿Qué es el Codex Alimentarius?

El Codex Alimentarius (del latín, «legislación alimentaria» o «código alimentario») reúne una serie de normas alimentarias internacionalmente adoptadas. El etiquetado de los alimentos es el

instrumento de comunicación primordial entre el productor y el vendedor de alimentos, por una parte, y el comprador y el consumidor, por otra. ¹

¿Cómo se si los productos que compramos son peligrosos para la salud?

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar riesgos injustificados o no advertido para la seguridad de los consumidores

Asimismo, los proveedores deben advertir oportunamente a los consumidores sobre la utilización, manipulación, conservación y transporte de los productos que tienen sustancias peligrosas.

¿Cómo se si los productos que consumimos son de buena calidad?

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado.

El etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Los alimentos deben llevar en su etiquetado de manera destacada la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor.

¿Existe alguna información sobre los productos transgénicos o modificados genéticamente?

Los alimentos modificados por sustracción, sustitución o adición de ingredientes solo pueden utilizar la denominación de los productos originales cuando lo permita la legislación sobre la materia o en su defecto el Codex Alimentarius.

Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados deben indicarlo en sus etiquetas.

INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

¿Los empresarios pueden restringirme el acceso a un servicio, local o establecimiento; o la compra de un producto?

Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren es tos dentro o expuestos a una relación de consumo.

¹ Jorge aquí te adjunto el link, para que puedas descargar y adjuntar el pdf por algún lado de la página así como con su imagen y su botón respectivo. <http://www.fao.org/3/a-a0369s.pdf>

Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

¿Cómo podemos saber si en algún establecimiento o tienda comercial está limitada la entrada a determinadas personas?

Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información.

¿Existe alguna consideración especial para determinado grupo de personas?

El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente.

CONTRATOS

¿Qué es un contrato de consumo?

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

¿Si no he firmado un contrato de consumo, no accedo a la protección de las normas de consumidor?

La protección al consumidor comienza desde la relación de consumo. La relación de consumo es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. El Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

¿Qué es una cláusula abusiva?

En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

Existen dos tipos de cláusulas abusivas, de ineficacia absoluta y relativa. Las cláusulas abusivas ineficaces son inaplicadas por la autoridad administrativa.

¿Cuáles son las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta?

- Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

¿Cuáles son las cláusulas abusivas de ineficacia relativa?

- Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación

de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.

- Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

SECTOR EDUCACIÓN