

# Derechos de los consumidores

## DERECHO A UNA INFORMACIÓN CORRECTA



Debe estar a disposición de los consumidores la **información objetiva, cierta, correcta, comprensible, eficaz y suficiente** de todos los productos, servicios y bienes.

Esto incluye información sobre el **precio final**, recibir un **presupuesto previo y factura**, así como el **etiquetado correcto** de los productos.



## DERECHO A LA SALUD Y A LA SEGURIDAD

Todos los consumidores tienen derecho a que los productos y servicios puestos a su disposición sean seguros, esto es, que en condiciones normales de utilización no presenten **ningún riesgo para la salud o seguridad**.

Se debe prestar especial atención a las condiciones de uso o las instrucciones de utilización del producto. Y revisar el Marcado CE.

## DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DEL CONSUMIDOR, ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA COMPRA

Esto incluye, el derecho:

- a recibir una **información precontractual** correcta;
- a que la oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios se ajuste a las características, condiciones y finalidad para la que fueron fabricados o diseñados, de modo **que no puedan inducir a engaño**;
- a recibir **copia del contrato y factura** de la compra;
- a que se midan y comprueben con exactitud las **cantidades compradas**;
- a recibir los **documentos de garantía y los manuales de instrucciones** en los bienes de naturaleza duradera;
- a disponer de **servicios técnicos** para los supuestos de avería y de **hojas de reclamaciones**.



## DERECHO A LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS

Los consumidores que hayan sufrido algún tipo de perjuicio o daño como consecuencia de la utilización de un producto o servicio tienen derecho a que **se lo reparen adecuadamente**.



## DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Tienen derecho a que sus intereses y finalidades sean **defendidos y representados a través de las asociaciones de consumidores**, preservando la protección y defensa de sus intereses.

Además, estas disponen de medios propios **para orientarles en sus decisiones de compra e informan, participan y tramitan** los procedimientos de resolución de conflictos en materia de consumo.



## DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO



Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que **conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos adecuadamente**.

## DERECHO A LA PROTECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA

Las administraciones públicas tienen la obligación de **velar por el cumplimiento de los derechos** de las personas consumidoras, poniendo a su disposición los medios necesarios **y sancionar a quienes vulneren estos derechos**.

Para ello:

- **Reciben y tramitan** las consultas, reclamaciones y denuncias sobre los temas y asuntos de consumo.
- Disponen de departamentos que **controlan cualquier fase de la comercialización y sancionan** a las empresas o profesionales que cometen alguna infracción.



➤ Para más información, visítenos en el **Portal del Consumidor** de la Comunidad de Madrid.