

CARTA ARAGONESA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



Conoce tus derechos

El objeto de esta Carta es recoger y resumir de forma didáctica los derechos genéricos de los que disponen los consumidores cuando adquieren productos o utilizan servicios para su uso personal.

1. LIBERTAD PARA ELEGIR

El consumidor tiene derecho a elegir libremente productos legales y seguros. Y a adquirirlos en los establecimientos debidamente acreditados que tengan a bien utilizar, sin posibilidad de que su decisión sea objeto de otros condicionamientos públicos o privados que el propio cumplimiento y respeto de la legalidad vigente.

Para garantizar dicho derecho, las Administraciones competentes establecerán las medidas pertinentes para que el consumidor pueda optar por la comparación de precios y calidades en un sistema de libre mercado, donde la competencia evite las situaciones de monopolio o prácticas tales como la concertación de precios, en el marco de la legislación vigente.



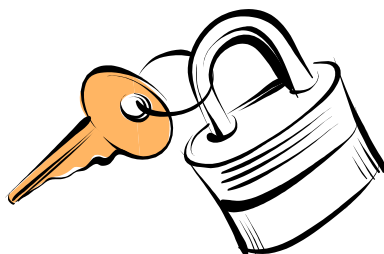
2. DERECHO A PRODUCTOS SEGUROS

Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros.

El consumidor tiene derecho a adquirir los productos con plenas garantías de seguridad sin que el correcto uso de los mismos pueda afectar a su salud o seguridad. Para ello, las diversas Administraciones públicas de Aragón velarán para evitar que los productos y servicios de consumo puedan provocar, previsiblemente, riesgo para la salud y seguridad de los consumidores, así como para el medio ambiente y también deberán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo.

Se entiende que un producto o servicio es seguro cuando en condiciones de utilización normal o previsible, no presenta ningún riesgo o sólo riesgos mínimos compatibles con el bien o servicio considerados aceptables dentro del respeto a un nivel elevado de protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas.

El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia de salud y seguridad de los bienes y servicios, y las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, serán considerados como infracciones y por ello sancionables.



3. DERECHO A ESTABLECIMIENTOS DE CONFIANZA Y CALIDAD

El consumidor tiene derecho a que los establecimientos mercantiles con los que contrata dispongan de las medidas legales y técnicas necesarias para el disfrute pleno de sus derechos como consumidores. A tal efecto las Administraciones competentes coordinarán sus esfuerzos para inspeccionar y controlar eficazmente que los establecimientos mercantiles dispongan de las debidas licencias y autorizaciones, titulación de sus empleados en su caso, condiciones mínimas de seguridad y salubridad, así como de potenciar diversos sistemas que amparen los derechos de los consumidores tales como los códigos de conducta, la contratación de seguros de responsabilidad civil, entre otros.

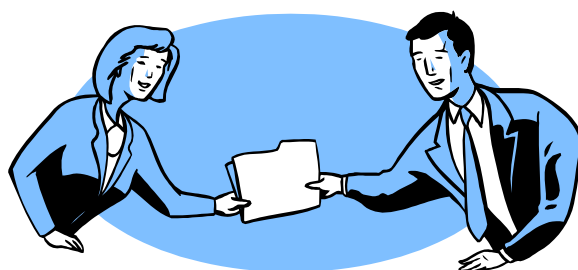
El consumidor tiene derecho a acceder al listado actualizado de empresas y establecimientos que se encuentran debidamente adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, como establecimientos con garantías, imagen, calidad y confianza, así como al carácter limitado o no de dichas adhesiones.



4. DERECHO A LA INFORMACIÓN



Los consumidores y usuarios tienen derecho a una información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los distintos productos, bienes y servicios de naturaleza pública o privada susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente; especialmente en aquellos productos de consumo complejos, como los financieros; y adoptando las medidas oportunas para que los colectivos vulnerables puedan recibir la información en condiciones de igualdad.



El consumidor tiene derecho a que los productos puestos a su disposición en el mercado dispongan del etiquetado obligatorio por las normas de Consumo, así como al correcto acceso a instrucciones y advertencias de uso con los requisitos de formato, lengua y tipografía establecidos por la normativa vigente. Especialmente relevante es la información previa del precio final de los productos y servicios, con impuestos incluidos.

A tal fin, las Administraciones competentes, de forma coordinada, promoverán la formación y educación del consumidor en materia de consumo en orden a que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional y responsable en el consumo de bienes y en la utilización de servicios. El Gobierno de Aragón debe garantizar el acceso de los escolares y jóvenes consumidores a la educación para un consumo responsable.

Las Administraciones públicas de Aragón deben garantizar que los consumidores y usuarios tengan un acceso fácil a la información sobre sus derechos y deberes y debe facilitarles la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.

5. GARANTIA: DERECHO A DEVOLUCIÓN, ARREGLO O CAMBIO, O REDUCCION DE PRECIO, EN CASO DE DEFECTO.

Los consumidores tienen derecho a que se respete escrupulosamente la garantía legal de los bienes de consumo, que es de 2 años, que tiene que atender el vendedor sin ningún condicionante. Los productos de segunda mano también tienen una garantía de 2 años, aunque en este caso se puede pactar entre el empresario y el consumidor un plazo menor, que nunca podrá ser inferior a 1 año.

En los primeros 6 meses, se entenderá que el defecto o falta de conformidad es de origen, y debe asumir la garantía legal el vendedor, a no ser que demuestre, aportando informes técnicos, objetivos y fehacientes, que la falta de conformidad ha sido posterior a la compra.

El vendedor tiene que reparar o sustituir el bien en garantía, a elección del consumidor, sin que deba asumir coste alguno el consumidor.



Del 7º al 24º mes, en caso de declinar el vendedor la atención en garantía, es el consumidor el que debe aportar el informe pericial para probar que el defecto es de origen.

Si no se puede exigir la sustitución o la reparación y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en un plazo razonable o sin inconvenientes para el consumidor, éste tiene derecho a la resolución del contrato, o rebaja del precio si considera oportuno conservar en su poder el bien con la falta de conformidad.

El resto de garantías que se puedan ofrecer, son garantías adicionales, añadiendo un valor para el consumidor, entran dentro de la garantía comercial, voluntaria para el vendedor, pero a la que se compromete contractualmente una vez ofertada y por lo tanto son de obligado cumplimiento frente al consumidor que ha contratado.

6. PROTECCION EFECTIVA DE SUS DERECHOS. CONTRATOS. CLAUSULAS ABUSIVAS. TRANSPARENCIA. CONTRATOS HOMOLOGADOS. OBLIGACIÓN DE CONTROL POR PARTE DE LAS INSTANCIAS OFICIALES

Los consumidores tienen derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir en su condición de consumidores. Con independencia de acudir directamente a la vía judicial, los consumidores podrán dirigirse a los órganos competentes de la Administración pública a fin de ser atendidos sobre el modo de ejercer su derecho.

Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Las Administraciones públicas aragonesas serán las competentes en controlar la introducción en los contratos de cláusulas abusivas, por medio del procedimiento sancionador; sin perjuicio del control de Notarios y Registradores de la Propiedad y de la potestad jurisdiccional para la declaración como abusivas de las condiciones contractuales planteadas para su conocimiento.



Las organizaciones empresariales y las asociaciones de consumidores, con el impulso de las Administraciones públicas, consensuarán modelos de contratos sin cláusulas abusivas en su condicionado, fomentando su utilización por los empresarios y difundiendo entre los consumidores para una mayor transparencia y garantía de derechos.

7. DERECHO A ASOCIARSE Y PARTICIPAR EN LA ELABORACION DE NORMAS. CONSEJOS. INFORMACIÓN PÚBLICA. ASOCIACIONES

Los consumidores tienen derecho a que sus intereses y finalidades sean adecuadamente defendidos y representados a través de las Asociaciones de Consumidores.

Las Asociaciones de Consumidores radicadas en Aragón, habrán de ser oídas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Comunidad Autónoma relativas a materias que afecten directamente a los consumidores, a través de la información pública y del trámite de audiencia del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

En este ámbito, el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios es el máximo órgano de representación, consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Aragón.



8. DERECHO A INDEMNIZACION EN CASO DE DAÑOS

Los consumidores y usuarios tienen derecho a ser indemnizados por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios defectuosos, al amparo del régimen de responsabilidad civil, y comprende los daños personales, incluida la muerte, y los daños materiales, siempre que éstos afecten a bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto hayan sido utilizados principalmente por el perjudicado.

Son responsables solidariamente de los daños causados, los productores, fabricantes o importadores, y en caso de no poder ser identificados, los proveedores del producto.

Los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

9. DERECHO A UNA PUBLICIDAD LÍCITA Y VERAZ

La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato. No obstante, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ejercicio de su actividad sancionadora, considerará como infracción la oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, en que se les atribuyan calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.

Los consumidores tienen derecho a solicitar la cesación de la publicidad ilícita, de forma individual, colectiva o a través de las organizaciones e instituciones competentes.



10. COMPRAS A DISTANCIA Y A TRAVES DE INTERNET

Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

El consumidor y usuario que contrate a distancia tendrá derecho a desistir del contrato en el plazo de 14 días naturales.

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido en el plazo de 30 días.

En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar cuanto antes, y en cualquier caso en un plazo de 30 días como máximo, las sumas que haya abonado.

En el supuesto de que el empresario no realice este abono en el plazo señalado, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos si éstos excedieran de dicha cantidad.



11. NUEVAS TECNOLOGIAS

El consumidor tiene derecho al acceso a las nuevas tecnologías como medio de información, comunicación, relación social, contratación, entre otros, sin que estas tecnologías de la información y la comunicación supongan retroceso en sus derechos.

Los consumidores que sean destinatarios finales de bienes o servicios comercializados a través de un medio electrónico o telemático, tienen los mismos derechos que quienes consumen en el contexto del comercio clásico.

Además, los productores, distribuidores y asimilados tienen las mismas obligaciones para con los consumidores en la sociedad de la información que en el contexto de la relación de consumo clásica.



La empresa que a través de Internet realice actuaciones de contratación electrónica tendrá la obligación de informar al consumidor de manera clara, comprensible e inequívoca, y antes de iniciar el procedimiento de contratación, sobre aquellos extremos que exige la legislación reguladora de la sociedad de la información.

Se deberán incluir en las condiciones generales los derechos de desistimiento, revocación o de otro tipo que asisten al consumidor en este tipo de contratos, en el mismo lugar y con la misma claridad donde debe decir que acepta.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón adoptará las medidas necesarias para que los usuarios dispongan de información sobre cómo reclamar en caso de conflicto en sus contrataciones realizadas mediante medios electrónicos, e incluso que dichas reclamaciones se puedan presentar vía Internet.

12. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Es un derecho del consumidor en determinado tipo de contratos: a distancia, fuera de establecimiento mercantil, aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, productos vacacionales, y otros que determine la ley con sus características y condiciones de plazos y otras cuestiones.

En el resto de contratos, una vez perfeccionado el contrato, éste debe cumplirse, sin perjuicio de la legislación de garantías, y de la política comercial de devoluciones que pueda ofertar el establecimiento de forma voluntaria, y a la que queda sujeto y comprometido, en su caso.



- Si hemos adquirido el producto en un establecimiento, sólo tendremos derecho al cambio, reparación o, en última instancia, a la devolución del dinero, si el producto tiene algún defecto o problema, en aplicación del derecho de GARANTÍA LEGAL explicado en el apartado 5 de esta Carta.

- Si el producto es conforme y es el consumidor el que cambia de opinión, no tendremos ese derecho, salvo que el establecimiento voluntariamente anuncie en su publicidad o en el ticket de compra un determinado plazo para cambios (se recomienda al consumidor preguntar por esta POLÍTICA COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO antes de realizar la compra).

Si nos ofrecen un VALE, práctica muy común y que puede resultar satisfactoria para ambas partes, hemos de saber que el contenido o regulación de dicho VALE no está previsto en la legislación de protección del consumidor, debiendo considerarlo como un contrato privado entre las partes, motivo por el cual es importante que el VALE especifique los derechos de una y otra parte, plazo para ejercerlos y si es o no válido en periodo de rebajas.



- Si la compra se hace a distancia o fuera del establecimiento comercial, hay 14 días naturales para ejercer el DERECHO DE DESISTIMIENTO, explicado en el apartado 12; a partir de ese plazo, y hasta los 2 años, únicamente nos quedará el derecho de garantía legal, pero sólo en caso de defecto originario en el producto.

13. PROTECCION FINANCIERA. PRODUCTOS COMPLEJOS, COLECTIVOS VULNERABLES, ECONOMIA Y CRISIS.

Los productos complejos son, entre otros, la deuda subordinada, participaciones preferentes, fondos de inversión libre o hedge funds, derivados financieros, contratos de futuros, opciones, warrants, contratos financieros atípicos, seguros de cambio, y opciones sobre divisa.

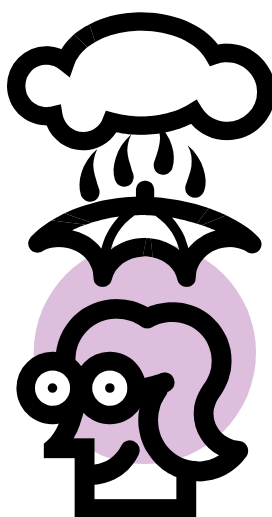
La legislación obliga a las compañías a clasificar a los clientes en función de su conocimiento y experiencia, de su situación financiera y objetivos de inversión, si bien no excluye la posibilidad de que tales productos puedan ser comercializados a los consumidores, pero siempre ayudándoles a comprender el producto y tomar las decisiones, y estas empresas deben prestar servicios y ofrecer productos teniendo en cuenta las circunstancias personales de los clientes. Dentro de la compra y venta de productos financieros, el test de conveniencia es un conjunto de preguntas que la entidad financiera hará al ahorrador para valorar sus conocimientos y experiencia.





Siendo objeto de atención prioritaria y especial protección por parte de los poderes públicos los colectivos de consumidores que se puedan encontrar en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, a estos colectivos vulnerables, como personas mayores, colectivos social o económicamente desfavorecidos, personas con discapacidad, entre otros, se procurará más específicamente aún si cabe, que no se formalice un contrato de este tipo salvo que haya quedado claro que el consumidor comprende el producto y su riesgo, y aún así es su intención contratarlo; situaciones que se hacen más patentes en el contexto de la crisis económica.

El consumidor tiene derecho a la protección social y al apoyo educativo por parte de las Administraciones públicas en todo caso, y muy especialmente en momentos de crisis económica.



14. DERECHO A LA VIVIENDA

La Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, establece, en el marco de los productos, bienes y servicios objeto de especial atención, que, en todo caso, y en el ámbito de sus respectivas competencias, las Administraciones públicas de Aragón ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente sobre las viviendas y sus servicios comunitarios, entre otros.

Tomando en consideración la especial sensibilidad de la materia, tanto por su carácter necesario o básico como por su propia entidad cuantitativa y cualitativa, la Ley 16/2006 prevé una protección especial de los consumidores respecto de la adquisición, como acto de consumo más relevante que llevan a cabo los consumidores a lo largo de su vida, y del arrendamiento de vivienda.



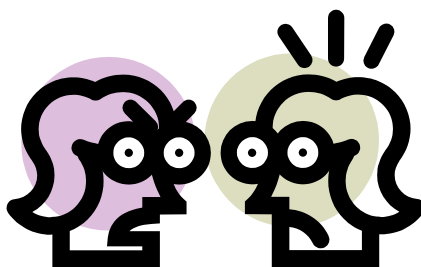
El consumidor tiene derecho a que la Administración de Consumo ejerza sus competencias en materia de vivienda, en especial en lo relativo al control de la publicidad, información al consumidor y condiciones generales de los contratos. Las Asociaciones de Consumidores están ejerciendo un papel fundamental en la mediación hipotecaria, procurando resolver situaciones preocupantes mediante periodos de carencia, dación en pago, y resolución de controversias en caso de cláusulas suelo, clips o swpas.

15. PROTECCION ANTE PRÁCTICAS AGRESIVAS

Se considerarán desleales las practicas agresivas, siendo éstas todo comportamiento que, teniendo en cuenta sus características y circunstancias, sea susceptible de mermar de manera significativa, mediante acoso, coacción, incluido el uso de la fuerza, o influencia indebida, la libertad de elección o conducta del destinatario en relación al bien o servicio y, por consiguiente, afecte o pueda afectar a su comportamiento económico.

Estas prácticas, a domicilio, en la calle, en centros comerciales, mediante spam telefónico, spam telemático, entre otras, pueden ser sancionadas como prácticas comerciales desleales si son reiteradas o se hacen fuera del horario establecido

Las llamadas comerciales deben hacerse desde un número identificable. Además, si se trata de la primera llamada, el usuario tendrá que ser informado tanto del derecho a oponerse a recibir nuevas ofertas como a obtener un número de referencia de su negativa y a solicitar un justificante de la misma. El empresario deberá enviarle el justificante en el plazo máximo de un mes.



En ningún caso las llamadas a los posibles clientes podrán realizarse de lunes a viernes no festivos entre las 21.00 horas y las 9.00 horas, ni en fines de semana ni festivos de 0 a 24 horas.

Además, la utilización por parte del empresario de técnicas de comunicación que consistan en un sistema automatizado de llamadas sin intervención humana, sms o el telefax necesitará el consentimiento expreso previo del consumidor.

Cualquier persona cuyos intereses económicos resulten directamente perjudicados o amenazados por la conducta desleal, en este caso ante una practica agresiva, podrá ejercer la acción de daños y perjuicios ocasionados por dicha conducta desleal.

16. CONSUMO RESPONSABLE: SOLIDARIO, PARTICIPATIVO, ALTERNATIVO, RESPETUOSO CON EL MEDIO AMBIENTE...

Las Administraciones públicas de Aragón, en colaboración con las organizaciones empresariales, sociales y de consumidores y usuarios, promoverán y fomentarán, independientemente de la situación socioeconómica, y sin perjuicio de abundar en la pedagogía en el contexto de crisis, una forma responsable de consumir, que puede coadyuvar al desarrollo o recuperación, en su caso, de un crecimiento equilibrado, duradero y sostenible; sostenible económicamente, asentado en la mejora de la competitividad, con la apuesta decidida por los emprendedores y pequeños y medianos empresarios, e impulso de la innovación y de la formación; medioambientalmente, que haga de la imprescindible gestión racional de los recursos naturales también una oportunidad para impulsar nuevas actividades y nuevos empleos; y sostenible socialmente, en cuanto fomento y garantía de la igualdad de oportunidades y de la protección y cohesión social.

En un marco atemporal la educación del consumidor contribuye al desarrollo integral del ciudadano desde la infancia, dotando de conceptos, procedimientos y actitudes que posibiliten la construcción de una sociedad de consumo cada vez más justa, solidaria y responsable, capaz de mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas sin deteriorar o si es factible mejorando el entorno.



La educación del consumidor estará orientada principalmente a favorecer el desarrollo de la capacidad de ejercer una elección libre y racional de los bienes y servicios ofertados; así como a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, incorporando valores ecológicos que conciencien a los consumidores de su corresponsabilidad en la conservación del medio ambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible.

**SERVICIOS PROVINCIALES
DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES
(Sección de Consumo)**

HUESCA

San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL

C/ San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA

Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

**DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Plaza del Pilar, 3
50003 Zaragoza

**ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
900 12 13 14**