



CAMPAÑA DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2018

Conozca sus derechos y hágalos valer

El 15 de marzo se celebra el **DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR** que promueve la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores de todo el mundo, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos de los mercados.

La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), los organismos competentes en consumo de las Comunidades autónomas y el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), se suman a esta celebración a través de una **campaña conjunta**, bajo el lema **CONOZCA SUS DERECHOS Y HÁGALOS VALER**, cuyo objetivo es informar a los consumidores sobre sus derechos y cómo ejercerlos.

El 15 de marzo de 1962, el presidente Kennedy ante el Congreso de los Estados Unidos, enunció por vez primera en el mundo los derechos que les asistían a los ciudadanos en su condición de consumidores. Este evento es señalado desde entonces como el punto de partida para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios a nivel internacional, de modo que se adoptó esta fecha para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

En aquel entonces se proclamaron los derechos a ser informados, a la seguridad, a elegir, a ser escuchados...

Después se añadieron otros: a la reparación, a la educación como consumidores, a la satisfacción de las necesidades básicas, a un ambiente saludable.

Conozca sus derechos

Todos debemos conocer qué derechos nos asisten antes de comprar un bien o contratar un servicio:

- La mejor protección de nuestros derechos es la prevención.
- Debemos asegurarnos de que reúnen las características que necesitamos y de que las condiciones de venta son las adecuadas.

El etiquetado del producto y la publicidad son dos fuentes de información inicial básicas acerca de la calidad, composición, precio, condiciones y sistemas de pago.



Como consumidor, ¿sabía que tiene derecho...?

- ✓ A la protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o su seguridad.
- ✓ A la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- ✓ A la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- ✓ A 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.
- ✓ A la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que le afectan directamente y a la representación de sus intereses, a través de las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- ✓ A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

¿Qué hacer si ha tenido algún problema con un producto o un servicio y quién puede ayudarle?

Puede acudir a cualquiera de los siguientes organismos públicos o privados:

- ✓ Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas
- ✓ Oficinas Municipales de Información al Consumidor
- ✓ Asociaciones de Consumidores y Usuarios
- ✓ Juntas Arbitrales de Consumo
- ✓ Y por supuesto, a los Tribunales de Justicia.