

Derechos del Consumidor

Ya definimos quiénes son los Consumidores y Proveedores, y que ambos están sujetos a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento. Por lo que en esta edición abordaremos los derechos de los consumidores.

Cabe destacar que los derechos de los consumidores no se agotan con los contenidos en la Ley o Reglamento, sino que existen otros derechos que se derivan de otras leyes en casos específicos.

La Ley de Protección al Consumidor en su artículo 4 establece una serie de derechos y los enuncia como derechos básicos, a continuación mencionamos los más representativos:

- Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a la Ley;
- Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;
- Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere y de las condiciones de la contratación;
- Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en la Ley;
- Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;
- Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
- Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
- Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;
- Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

Los derechos reconocidos a favor de los consumidores son irrenunciables anticipadamente y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos o prácticas o estipulaciones en contrario. Asimismo los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia ya sea judicial o administrativa mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado.

El ámbito de protección se amplía a favor de los consumidores que tengan una discapacidad física, mental, psicológica o sensorial, ya que gozarán de una especial protección de todos los Órganos del Estado y particularmente de la Defensoría del Consumidor que entre otros aspectos contribuirá a la inclusión social.

Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

