

Derechos de los consumidores y los usuarios

■ Julio Andrés Borges

La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario constituye una de las herramientas legales con las que cuentan los venezolanos para hacer valer sus derechos. De manera breve explicaremos los principales derechos de los consumidores:

QUIÉNES SON CONSUMIDORES

El artículo 2° de la Ley establece que son Consumidores y Usuarios los destinatarios finales, las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen, disfruten, a título oneroso, bienes o servicios, cualquiera sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva de quienes lo produzcan, expidan, faciliten, suministren, presten u ordenen. Expresa también dicho artículo que no se consideran Consumidores y Usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en proceso de producción, transformación y comercialización.

DERECHOS CONSAGRADOS

Según el artículo 8° de la Ley, los derechos del Consumidor y del Usuario son irrenunciables, por lo cual cualquier cláusula contractual o renuncia que el comerciante imponga al Consumidor y al Usuario limitando sus derechos, no tiene validez. Estos derechos están previstos en el artículo 6°, capítulo II de la Ley.

Derecho a la protección de su salud y su seguridad frente a riesgos provocados por productos o servicios, que sean o puedan ser considerados nocivos o peligrosos, o que puedan llegar a serlo por desperfecto o negligencia del fabricante o de quien preste el servicio.

Derecho a recibir información clara y adecuada sobre

Las Asociaciones constituyen una buena alternativa

Para lograr una defensa más efectiva de sus intereses personales o colectivos, la Ley establece que los Consumidores y Usuarios se pueden agrupar en asociaciones e incluso en federaciones. Sus fines son:

■ **Estimular** la educación, participación activa y organización de los Consumidores y Usuarios para la defensa de sus intereses.

■ **Intentar** las acciones que sean necesarias para que se corrijan y sancionen las conductas que violen la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y sus Reglamentos.

■ **Colaborar** con el Indecu en los programas de educación y defensa del Consumidor y el Usuario. Dichas organizaciones no pueden tener fines de lucro y deben ser constituidas conforme al Código Civil. Su objeto fundamental es la educación del Consumidor y Usuario y la protección, vigilancia y defensa de los intereses de éste. Expresa contundentemente la Ley en su artículo 9° que tales asociaciones deben inscribirse en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y Usuario (Indecu) y contar con un número mínimo de cien (100) asociados.

los diferentes bienes y servicios, relativa dicha información a las cantidades, peso, características, composición, calidad y precios y todo lo que le permita elegir conforme a sus deseos y necesidades los productos que exhibirá. Este derecho está incluso previsto en nuestra Constitución Bolivariana.



GUIA DEL BUEN CONSUMIDOR

- ☛ **Analiza** sus necesidades, planifica su presupuesto y evita gastos innecesarios.
- ☛ **Elabora** una lista y compara precios antes de comprar.
- ☛ **Vigila** que le pesen los productos correctamente.
- ☛ **Confirma** su fecha de elaboración y expiración.
- ☛ **Exige facturas** y garantías, que le servirán como prueba si necesita hacer algún reclamo.
- ☛ **Firma** los documentos, luego de leerlos y analizarlos detenidamente.
- ☛ **Reconoce** cuando una oferta es engañosa.
- ☛ **Revisa** el rotulado de los productos para conocer el contenido neto, las cualidades y su composición.
- ☛ **Al comprar** productos enlatados o en conservas, verifica que los envases no presenten ningún tipo de abolladura u oxidación.
- ☛ **Compra** productos durante la temporada de cosecha, que es cuando los precios son más bajos.
- ☛ **En el caso** de productos perecederos, observa la textura y el color para asegurarse de que estén frescos.
- ☛ **Denuncia** ante el Indecu cualquier irregularidad.

Derecho a la protección de sus intereses económicos en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado. Derecho a ser educado sobre el consumo adecuado de bienes y servicios. Derecho a obtener compensaciones efectivas o la reparación de los daños y perjuicios patrimoniales o morales, individuales o colectivos que se les sean causados. Derecho a la protección de los intereses que le puedan corresponder no sólo a un Consumidor y Usuario sino a un grupo o grupos de consumidores. Derecho a la protección contra la publicidad

subliminal, engañosa o abusiva, así como contra los métodos comerciales coercitivos o desleales, y las prácticas o cláusulas abusivas impuestas por proveedores de bienes y servicios, en la medida en que éstas afecten directamente los intereses de los consumidores.

Derecho a asociarse en ligas, grupos, juntas, comités u otras organizaciones, a fin de ejercer sus derechos y hacer oír sus opiniones. Además el artículo 7° de la Ley, establece los derechos de los Consumidores y Usuarios a recibir servicios públicos de calidad, estableciendo la obligación que tienen

las empresas dedicadas a la comercialización de bienes y servicios públicos como banca, sector financiero y empresas de seguros y reaseguros.

Así como otras empresas dedicadas a actividades reguladas por leyes especiales, como por ejemplo la prestación del servicio de energía eléctrica, servicio telefónico, aseo urbano, agua, estaciones de servicio de gasolina, derivados de hidrocarburos y otros servicios colectivos, las cuales quedan obligadas a cumplir todas las condiciones indispensables para prestarlos eficientemente al público consumidor.