

lunes 15 de marzo de 2021

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales



En este sentido, la Administración de la Junta de Andalucía compromete su política social y económica a la consecución de la máxima satisfacción y respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras. Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de las mismas, los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía adoptarán las medidas precisas para:

- Asegurar el reconocimiento y apoyo en la Comunidad Autónoma de Andalucía de las organizaciones o asociaciones de personas consumidoras con vistas a su participación activa, representación y audiencia.
- Asistir a las personas consumidoras en el ejercicio de su libre acceso a los bienes y servicios del mercado, en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente, en caso de posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios esenciales.
- Garantizar el justo equilibrio de prestaciones en las relaciones económicas de las personas consumidoras con la Administración de la Junta de Andalucía o con entidades o empresas, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos dependientes de la Junta de Andalucía.
- Solicitar de los órganos y autoridades competentes, encargados de controlar y sancionar la actividad publicitaria, el efectivo ejercicio de sus funciones conforme a la legislación vigente, de modo que las personas consumidoras sean destinatarias de una publicidad sujeta a los principios de legalidad, veracidad y autenticidad.

Los órganos de defensa de las personas consumidoras, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, vigilarán y desarrollarán sistemas de control a fin de conseguir en Andalucía:

- La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.
- El cumplimiento de las normas de calidad en los bienes y servicios ofertados a las personas consumidoras.
- La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios, sean al contado o a plazos, y condiciones económicas de cualquiera bien o servicio que se oferte a las personas consumidoras, así como la participación en concursos o similares, indicando siempre si están incluidos los impuestos. En especial se vigila la legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado u visita; y la claridad de los costes y comisiones en operaciones financieras.
- La posibilidad de acceso a los servicios de telecomunicaciones en unas adecuadas condiciones de calidad y a la prestación de estos servicios con respeto a los derechos recogidos en la normativa.
- La adecuación estricta a la normativa sobre el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.
- La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.
- El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.
- El derecho a la entrega del documento original --o copia acreditativa-- de las transacciones comerciales o de la factura, contraseña, recibo, justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez.
- La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de elaboración, distribución, promoción, oferta y venta de bienes y servicios.

- La elección, por parte del consumidor del sistema de pago correspondiente.

En este sentido, el [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf) [<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>] (modificado por [Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-793) [<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-793>]), establece que:

- Se consideran prácticas comerciales de las empresas con las personas consumidoras todo acto, omisión, conducta, manifestación o comunicación comercial, incluida la publicidad y la comercialización, directamente relacionada con la promoción, la venta o el suministro de bienes o servicios, incluidos los bienes inmuebles, así como los derechos y obligaciones, con independencia de que se realice antes, durante o después de una operación comercial.
- Las prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras y usuarias consideradas vulnerables, se destinarán, en su caso, dentro del ámbito de las relaciones entre las partes, a prever y remover, siempre que sea posible, las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, así como paliar sus efectos, en particular con relación a las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención posterior al contrato o el acceso a bienes o servicios básicos.
- Las prácticas comerciales que incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que la persona consumidora o usuaria tome una decisión sobre la contratación, contendrán, al menos, la siguiente información:
 1. Nombre, razón social y domicilio completo de la empresa responsable de la oferta comercial.
 2. Características esenciales del bien o servicio de forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.
 3. Precio final completo, incluido impuestos y desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos aplicables a la oferta y los gastos adicionales repercutidos.
 4. Procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, así como, en su caso, la existencia del derecho de desistimiento.
- La información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a las personas consumidoras o usuarias, principalmente cuando se trata de personas consumidoras vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en formato fácilmente accesible, de modo que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptima para sus intereses.

