

el consumidor
como ciudadano
EUROPEO

guías del consumidor 2008



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

El consumidor como ciudadano europeo

La Unión Europea (UE) es una familia de países europeos democráticos que se han comprometido a trabajar juntos en aras de la paz y la prosperidad. Sus Estados miembros han creado instituciones comunes en las que delegan parte de su soberanía, con el fin de que se puedan tomar, democráticamente y a escala europea, decisiones sobre asuntos específicos de interés común.

Desde su fundación hace casi 50 años, la UE ha generado una corriente constante de nuevas adhesiones, que culminó con su histórica ampliación de 15 a 25 miembros en mayo de 2004. Cualquier país europeo puede adherirse, siempre que sea una democracia estable que garantice el Estado de Derecho, los derechos humanos y la protección de las minorías. También debe tener una economía de mercado que funcione y una administración pública capaz de aplicar las leyes de la UE.

Los ciudadanos de la Unión pueden viajar a través de la UE sin necesidad de llevar pasaporte y sin tener que detenerse en las fronteras para pasar controles. La moneda única, el euro, permite a los consumidores comparar directamente los precios en los 12 países que la han aprobado y que son Bélgica, Alemania, Grecia, España, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Austria, Portugal y Finlandia.

Los países de UE que aún no han adoptado el euro son República Checa, Dinamarca, Estonia,

Chipre, Letonia, Lituania, Hungría, Malta, Polonia, Eslovenia, Eslovaquia, Suecia y Reino Unido.

Los ciudadanos europeos en su faceta de consumidores deben conocer qué derechos le asisten y cómo hacerlos valer en los distintos países de la Unión. La política de los consumidores es un elemento del objetivo estratégico de la Unión consistente en mejorar la calidad de vida de todos sus ciudadanos.

Además de medidas encaminadas a proteger directamente sus derechos, la Unión vela por que los intereses de los consumidores se inscriban en la legislación comunitaria en todos los ámbitos políticos pertinentes, en un contexto caracterizado por la apertura de las fronteras a los intercambios



comerciales gracias al mercado único y a la moneda única, por el creciente uso de Internet y del comercio electrónico y por la expansión del sector servicios.

Es igualmente importante, sobre todo en los nuevos Estados miembros, contar con organizaciones de consumidores fuertes, conocedoras de los derechos que asisten a sus miembros y capaces de invocarlos convenientemente en la práctica.

Por todo lo anterior es necesario que los consumidores europeos estén bien informados, que conozcan qué hace la Unión Europea por ellos, cómo se puede participar en sus actividades, cuáles son sus derechos básicos en el marco de la Carta de los Derechos Fundamentales, todo ello dirigido a la creación de una identidad europea propia, consciente de su historia, cultura y valores comunes.

EL CIUDADANO EUROPEO

Se puede definir ciudadanía como un estatus jurídico y político mediante el cual el ciudadano adquiere unos derechos como individuo (civiles, políticos, sociales) y unos deberes (impuestos, tradicionalmente servicio militar, fidelidad...) respecto a una colectividad política, además de la facultad de actuar en la vida colectiva de un Estado.

La relación entre la UE y sus ciudadanos puede parecer complicada. La UE está al servicio de los ciudadanos y su objetivo es responder a las necesidades y preocupaciones de éstos. En 2007, año de su cincuenta aniversario, la Unión ha adoptado de nuevo medidas específicas, que se han traducido en resultados concretos: medi-

das para combatir el cambio climático o para ofrecer al consumidor europeo un abanico más amplio de bienes y servicios a precios más bajos.

La ciudadanía de la Unión está supeditada a la nacionalidad de uno de los Estados miembros. Así, se considera que todo el que tiene la nacionalidad de un Estado miembro es ciudadano de la Unión. Además de los derechos y deberes previstos en el Tratado constitutivo de la Comunidad, la ciudadanía de la Unión reconoce los siguientes derechos específicos:

- La igualdad de todos los ciudadanos al acceso a la función pública en las instituciones de la Unión Europea.
- El principio de no discriminación por razón de nacionalidad entre los ciudadanos de la Unión,
- El principio de no discriminación por motivos de sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual.

- La libertad de circulación y de residencia en todo el territorio de la Unión.
- El derecho de sufragio activo y pasivo en las elecciones municipales y del Parlamento Europeo en el Estado de residencia.
- La protección diplomática y consular por parte de las autoridades de todo Estado miembro cuando el Estado cuya nacionalidad tiene la persona necesitada de tal protección no está representado en un Estado tercero.
- El derecho de petición y de recurso al Defensor del Pueblo europeo.
- Derecho de ponerse en contacto con las instituciones europeas en una de las lenguas oficiales (español, portugués, francés, italiano, inglés, irlandés o gálico, neerlandés, alemán, danés, sueco, finlandés y griego) y a recibir

La UE está al servicio de los ciudadanos y su objetivo es responder a las preocupaciones y necesidades de éstos

repuesta redactada en esa misma lengua.

· Derecho de acceder a los documentos del Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión, excepto en los casos fijados legalmente.

Es importante tener en cuenta que la instauración del concepto de ciudadanía de la Unión no sustituye, sino que se añade, a las ciudadanía nacionales. La ciudadanía europea, a diferencia de las ciudadanía nacionales, no impone, hasta el presente, ningún tipo de deber a los ciudadanos de los Estados miembros.

En el momento que España ingresó como miembro en las Comunidades Europeas en 1986, se dictó el Real Decreto 1099/1986, de 26 de mayo, sobre entrada, permanencia y trabajo en España de ciudadanos de los Estados miembros de las Comunidades Europeas.

Por fin, en 2004, se valoró la necesidad de

unificar los distintos regímenes jurídicos que, establecidos en los distintos países comunitarios, conformaban este régimen general de libre circulación.

A este efecto, se aprobó la Directiva 2004/38/CE, del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros. Es precisamente esta Directiva la que se incorpora ahora a España mediante el Real Decreto 240/2007, publicado en el BOE de 28 de febrero. Este nuevo Real Decreto incorpora nuevos derechos a los de libre circulación (derecho a entrar, salir, residir, circular, etc. en territorio español), como el derecho a la reunificación familiar. Sin duda, con la nueva regulación, el nuevo ciudadano europeo goza cada vez de más derechos y protección jurídica en cuanto a des-

plazarse, residir y viajar a lo largo y ancho del espacio económico europeo y, en especial, de España; un régimen de libertades que se extiende también ahora a su familia, a su pareja de hecho o, incluso, a los familiares de su pareja.

EL CONSUMIDOR EUROPEO

Todos los ciudadanos son consumidores y la Unión Europea vela por proteger su salud, su seguridad y su bienestar económico.

Promueve sus derechos a la información y la educación, toma medidas para ayudarles a salvaguardar sus propios intereses y les anima a crear y gestionar organizaciones de consumidores.

Una política de los consumidores de ámbito europeo es una prolongación necesaria del mercado interior. Si el mercado único funciona bien, estimulará la confianza de los consumido-

res en las transacciones transfronterizas y tendrá una incidencia positiva en la competencia y los precios, lo que redundará en beneficio de todos los habitantes de la UE. El mercado único permite

que los ciudadanos europeos puedan comprar productos y contratar servicios en todos los países de la Unión sin pagar derechos de aduana cuando los trasladan a su país de residencia.

Sin embargo, los consumidores han de estar seguros de que disponen de información suficiente y exacta antes de efectuar sus compras y deben tener certeza de los derechos jurídicos que les asisten cuando una transacción sale mal. Por eso son necesarias normas armonizadas que garanticen a los ciudadanos un nivel de protección adecuado.

A lo largo de los años, la política comunitaria ha asegurado a los consumidores un elevado

**Todos los ciudadanos
son consumidores y la
UE debe velar por su
salud, seguridad y
bienestar económico**

grado de seguridad en múltiples ámbitos, aunque no siempre lo haya conseguido.

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR EUROPEO

Evolución histórica

Como ya se ha indicado, la legislación europea en materia de protección al consumidor es muy amplia. Por ello se ha hecho necesario establecer una serie de programas políticos que dibujen las líneas a seguir.

La concepción de una política en materia de consumo apareció a mediados de los años setenta. El Tratado de Roma no preveía la instauración de dicha política, y la primera vez que los Jefes de Estado y de Gobierno manifestaron su voluntad política en la materia fue en la Cumbre de París de 1972. Poco después, la Comisión presentó el

primer programa de acción relativo a la protección de los consumidores. Este texto de referencia recoge cinco categorías de derechos fundamentales que constituyen la base permanente de la legislación comunitaria en la materia, a saber:

- El derecho a la protección de la salud y la seguridad.
- El derecho a la protección de los intereses económicos.
- El derecho a la indemnización de los daños.
- El derecho a la información y a la educación.
- El derecho a la representación.

La puesta en práctica de estos derechos se ha centrado principalmente en dos ámbitos:

1. El derecho a la información: la capacidad del consumidor para protegerse está directamente relacionada con su nivel de información y el acceso a la misma. Por lo tanto, mejorar las normas de información sobre productos de consumo es una necesidad imperiosa, hoy más que nunca, dado el advenimiento de la era de la información. Las orientaciones generales de la política en la materia incluyen la transparencia en la información sobre productos, el desarrollo de servicios de información al consumidor y un aumento de las pruebas comparativas de productos.

2. Protección de la salud e intereses económicos de los consumidores: el desarrollo de la política en este ámbito se ha basado en el principio de que el comprador debe estar en condiciones de evaluar las características básicas (naturaleza, calidad, cantidad, precio) de los bienes y servicios que se ofrecen, con objeto de poder realizar elecciones racionales entre productos y servicios competidores, utilizar estos bienes y servicios de forma segura y satisfactoria y poder exigir compensaciones por cualesquiera daños o perjuicios resultantes del



producto suministrado o del servicio recibido.

Transversalidad de la política de consumo

Este programa preliminar subrayaba el aspecto transversal de la política de los consumidores, señalando que los objetivos mencionados habían de integrarse en las políticas específicas de la Comunidad, como la política económica, la política agrícola común y las políticas de medio ambiente, transportes y energía, las cuales afectan a los consumidores en mayor o menor medida. Habrá que esperar al Acta Única y la perspectiva del gran mercado para constatar un verdadero avance de la política de los consumidores.

El Acta Única, que entró en vigor el 1 de julio de 1987, permitió incorporar la noción de consumidor al Tratado; el artículo 100 A faculta a la Comisión a proponer medidas destinadas a proteger a los consumidores tomando como base *"un nivel de protección elevado"*. Esta noción no fue objeto de una definición precisa. No obstante, este artículo tiene el mérito de sentar las bases de un reconocimiento jurídico de la política de los consumidores. Además, el Acta Única suprimió la regla de la unanimidad para la adopción de directivas en numerosos campos que afectan en mayor o menor medida a la protección de los consumidores.

La política de los consumidores se enmarcó entonces en una política más general de realización del mercado interior, una perspectiva que le permitió cobrar un nuevo impulso. La supresión de las fronteras y la realización del mercado único el 1 de enero de 1993 puso de relieve la existencia de un mercado de más de 340 millones de con-

sumidores, lo que requería reglas de acompañamiento. Por otra parte, ya quedó de manifiesto que la confianza de los consumidores resultó ser algo indispensable para el buen funcionamiento del mercado.

Por ello, los nuevos programas de acción hicieron hincapié en:

- La representación de los consumidores (el Comité consultivo de los consumidores, denominado ahora Grupo consultivo).
- La información de los consumidores.
- La seguridad de los productos.
- Las transacciones.

Esta evolución positiva vino a confirmarse con **el Tratado de Maastricht**, que eleva la protección de los consumidores al rango de auténtica política comunitaria. Mientras que en sus objetivos generales se afirma que la Comunidad ha de realizar *"una contribución al fortalecimiento de la protección de los consumidores"*, el artículo 129 A constituye el marco jurídico indiscutible que permite proseguir la política de los consumidores. Durante los años 1996 a 1998, y a fin de res-

ponder a los nuevos retos planteados por la globalización, la reestructuración de los servicios públicos, el desarrollo de la sociedad de la información y la evolución de la biotecnología, la Comisión articuló sus

prioridades para 1996-1998 en torno a tres ejes:

- Los servicios financieros, los servicios esenciales de utilidad pública y los productos alimentarios (ya se han tomado medidas en materia de crédito al consumo, medios de pago, legislación alimentaria y salud del consumidor).
- La educación de los consumidores, a fin de fomentar fundamentalmente comportamientos

**Tras la encefalopatía
espongiforme bovina, las
políticas de seguridad
alimentaria y salud se han
potenciado**

de consumo sostenible y de facilitar el acceso a la sociedad de la información.

- La asistencia a los países de la Europa del Este y los países en desarrollo para ayudarlos a elaborar su propia política en favor de los consumidores.

No obstante, debido a la crisis de la encefalopatía espongiforme bovina (EEB), se ha hecho hincapié sobre todo en la salud del consumidor y en la seguridad alimentaria. La Comisión ha reorganizado los servicios encargados de la salud humana alimentaria, separando los servicios que se ocupan, respectivamente, de la elaboración de textos legislativos, la consulta científica y los controles, por un lado, y mejorando la transparencia y la difusión de la información, por otro.

En 2002 se crearon La Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria, que evalúa los riesgos de la cadena alimentaria, y el Comité Permanente de la Cadena Alimentaria y de Sanidad Animal, que sustituye a los ocho comités científicos permanentes existentes.

El Tratado de Ámsterdam, sin modificar estas orientaciones, da un nuevo impulso a la política de los consumidores. Según dispone el artículo 153, sus objetivos principales son la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como la promoción de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses. Además, según dicho artículo, los intereses de los consumidores deben tenerse en cuenta al definir y ejecutar las demás políticas comunitarias. Por último, otras disposiciones del Tratado, sobre todo en materia de salud pública, se orientan hacia una mayor protección de los consumidores.

Así, ya durante los años 1999 a 2001 en ese contexto, se adoptó el Plan de Acción para la Política de los Consumidores 1999-2001, que



definió tres grandes ámbitos de intervención:

- La representación y la educación de los consumidores.
- La salud y la seguridad de los consumidores.
- Los intereses económicos de los consumidores.

Teniendo en cuenta estas necesidades, la Estrategia en Materia de Política de los Consumidores 2002-2006 se basó en tres objetivos: un alto nivel común de protección de los consumidores, la aplicación eficaz de las normas sobre protección de los consumidores, y la participación de las organizaciones de consumidores en las políticas de la UE.

Por último, en abril de 2005, la Comisión presentó una nueva propuesta de Programa de acción sobre salud y protección de los consumidores 2007-2013, que sustituirá a los programas existentes en el ámbito de la política de los consumidores y de la salud pública.

Programa de acción comunitaria en el ámbito de la salud y la protección de los consumidores (2007-2013)

Se publicó en abril de 2005 un Programa de acción comunitaria en el ámbito de la salud y la protección de los consumidores (2007-2013). Esta propuesta aproxima las políticas y los programas de salud pública y de protección de los consumidores en un marco único, con el objetivo de aumentar la eficacia de la política de la UE para los ciudadanos. Con el objetivo de reforzar las numerosas sinergias entre las políticas de salud y consumo, la propuesta establece una serie de acciones e instrumentos comunes:

- Mejorar la comunicación con los ciudadanos sobre temas de salud y consumo, en particular, a través de campañas de sensibilización, estudios, conferencias, seminarios, reuniones de expertos, publicaciones y puntos de información.
- Aumentar la participación de la sociedad civil y de las partes interesadas en la elaboración de las políticas de la UE.
- Definir un planteamiento común para integrar las cuestiones sobre salud y consumo en otras políticas comunitarias.
- Promover la cooperación internacional en los dos ámbitos.
- Mejorar la detección precoz, la evaluación y la comunicación de riesgos, en particular, el apoyo al recurso a dictámenes científicos, la recopilación de información y la creación de redes de especialistas e institutos.
- Promover la seguridad de los productos y sustancias de origen humano.

El Programa se dedica a establecer los objetivos y acciones específicos en el ámbito de la protección de los consumidores. La propuesta establece cuatro objetivos principales en el

ámbito de la protección de los consumidores:

- Mejorar la comprensión de los consumidores y los mercados.
- Regular mejor la protección de los consumidores.
- Mejorar la aplicación de la normativa, su seguimiento y sus vías de recurso.
- Informar y educar mejor a los consumidores.

Estrategia en materia de política de los consumidores 2007-2013

En marzo de 2007 se estableció la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013, que tiene como objetivo establecer un nivel equivalente de seguridad y de protección en toda la Unión Europea, y un mercado interior más integrado, mediante los siguientes objetivos:

- Capacitar a los consumidores instaurando un mercado más transparente que les permita tener opciones reales de consumo, por ejemplo, en términos de precio y calidad.
- Mejorar el bienestar de los consumidores en términos de calidad, diversidad, accesibilidad, seguridad, etc.
- Proteger a los consumidores contra los riesgos y amenazas graves.

Regular mejor la protección de los consumidores:

La Comisión prevé simplificar la legislación modificando las directivas clave en la protección de los consumidores.

Mejorar el control de la aplicación y las vías de

recurso: el control de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores es una de las prioridades de la política de los consumidores. La Comisión supervisará los regímenes nacionales de control de la legislación relativa a la protección de los consumidores a través de encuestas y de otras herramientas. Además,

reforzará el seguimiento de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos.

Mejorar el seguimiento de los mercados de consumo y de las políticas nacionales de los consumidores: la vigilancia del mercado se reforzará a través de las herramientas existentes, como el sistema de alerta rápida RAPEX, y a través de la cooperación con terceros países, principalmente China y los Estados Unidos, países con los que la Unión Europea ha concluido acuerdos de cooperación en el ámbito de la seguridad de los productos de consumo.

Hacer de los consumidores el núcleo de otras políticas y reglamentaciones de la UE: la Comisión trata de hacer de los consumidores el núcleo de políticas de la UE, tales como las políticas en materia de sanidad, empresa, industria, medio ambiente o transporte (especialmente el transporte aéreo).

Informar y educar mejor a los consumidores: la Comisión seguirá cofinanciando las acciones destinadas a mejorar el acceso de los consumidores a la información, como la Red de centros europeos de los consumidores (Red CEC) y las campañas de información en los nuevos Estados miembros.

Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo

También la Comisión Europea ha publicado el 8 de febrero de 2007 el *Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo*. El presente Libro Verde pone fin a una fase de revisión de la normativa existente y de los problemas más frecuentes, abriendo un debate público a todas las personas interesadas en manifestar su opinión

sobre los principales problemas que plantea la legislación actual en el ámbito de protección a los consumidores, la estrategia a seguir en la futura regulación y otras cuestiones específicas.

Además, se propone la revisión de nueve Directivas clave en la protección de los consumidores y la creación de una nueva Directiva relativa al crédito al consumo. Asimismo, se anuncia la redacción de dos informes de seguimiento, el primero, sobre la Directiva relativa a los servicios financieros destinados a los consumidores y, el segundo, sobre la Directiva relativa a la seguridad general de los productos.

Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores

En octubre de 2003 se crea un grupo consultivo europeo de los consumidores que representa a los consumidores de la Unión Europea. La Comisión puede pedir su dictamen sobre los problemas que afectan a los consumidores a escala comunitaria. Está integrado por un representante de cada organización nacional de consumidores y un miembro de cada organización europea de consumidores. Este grupo sustituye al antes llamado Comité de los consumidores.

RECLAMACIONES

Cuando un consumidor europeo tiene algún problema con la compra o el uso de algún bien o servicio puede interponer una reclamación en ejercicio de sus derechos para lograr una satisfactoria resolución del conflicto.

Para este cometido puede acudir a cualquier asociación de consumidores y usuarios de las numerosas que existen en los Estados miembros.

Las asociaciones de consumidores son vías de participación en los asuntos públicos que les afecten de los diferentes estados



Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, constituidas de conformidad con la legislación vigente, son cauces de participación en los asuntos públicos que les afecten de los diferentes Estados miembros, así como de representación, consulta y defensa de los derechos e intereses de los consumidores.

Por otro lado y para iniciar una reclamación, es conveniente disponer del justificante de compra o el contrato del servicio. El consumidor puede dirigirse, de manera fehaciente mediante hoja de reclamaciones, carta certificada, reclamación sellada o burofax, a la empresa o establecimiento siguiendo el procedimiento que éste tenga establecido para atender consultas y reclamaciones. A menudo las empresas facilitan un número de teléfono, fax o una dirección de correo electrónico. En ese escrito debe exponer los hechos acaecidos y solicitar lo deseado.

Si la empresa no responde o lo hace insatisfactoriamente debe contactar con el **Centro Europeo del Consumidor** que le asistirá en la mediación y apoyará en los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos. El Centro Europeo del Consumidor en España es una oficina pública de atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación

con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Las funciones del CEC son:

- Asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo.
- Intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas que se produzcan en los siguientes casos:
 - a. Cuando un consumidor nacional de cualquier lugar de la geografía española quiera reclamar por un mal servicio o producto defectuoso, contra un establecimiento o empresa situado en otro Estado de la UE.
 - b. Cuando un consumidor de otro Estado Comunitario quiera reclamar contra un establecimiento o empresa española.
- Informar y divulgar la política comunitaria en materia de consumo y de defensa del consumidor mediante la organización de seminarios, publicaciones, boletín informativo y difusión en los medios audiovisuales.

Los técnicos de Consumo del Centro Europeo del Consumidor contactarán con los proveedores y mediarán entre éstos y los usuarios, prestándoles la asistencia lingüística y técnica necesaria hasta llegar a una solución satisfactoria o, en caso contrario, les asistirán y les orientarán acerca de los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos Transfronterizo previo a su paso a la vía judicial. De este modo, los consumidores españoles de cualquier lugar de la geografía española pueden obtener información acerca de cómo proceder en caso de queja o reclamación por un mal servicio o producto defectuoso adquirido o utilizado fuera de nuestras fronteras y pueden contactar con cualquiera de las tres sedes del Centro.

En el caso de un ciudadano español adquirir un bien o contratar un servicio en cualquier parte del territorio español, debe contactar con el Instituto Nacional del Consumo.

NORMATIVA APLICABLE

La política europea de los consumidores ha recorrido un largo camino desde la adopción en 1975 del primer programa de información y de protección de los consumidores. Se han tomado un muchas medidas para salvaguardar los intereses más amplios de los consumidores en ámbitos tales como:

- Las prácticas empresariales leales.
- La publicidad engañosa y comparativa.
- Los indicadores de precios.
- Las cláusulas contractuales abusivas.
- La venta a distancia y a domicilio.
- La multipropiedad y las vacaciones combinadas.
- Los derechos de los viajeros.

La Unión Europea ha dictado normas que protegen el interés de los consumidores en cualquier punto del territorio. Pero hay que tener en cuenta que en los casos en que una materia concreta no esté regulada por una directiva europea se aplicará la normativa del país donde se haya hecho la compra o contratado el servicio.

A continuación se enumera una recopilación de la legislación comunitaria adoptada por el Consejo o por el Consejo y el Parlamento Europeo y publicada en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, referente a la protección de los derechos de los consumidores en la UE.

Acción de cesación: Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

Cláusulas abusivas: Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

Contratos a distancia: Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.

Contratos negociados fuera del establecimiento mercantil: Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales.

Créditos al consumo: Directiva 87/102/CEE del Consejo, de 22 de diciembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de crédito al consumo.

Organizaciones de consumidores: Decisión 2000/323/CE de la Comisión, de 4 de mayo de 2000, por la que se crea un Comité de los Consumidores.

Decisión 283/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de enero de 1999, por la que establece un marco general para las actividades comunitarias en favor de los consumidores

Precios: Directiva 98/6/CE, de 16 de febrero, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.

Productos alimenticios: Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.

Publicidad engañosa: Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa. Directiva 97/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de octubre de 1997 por la que se modifica la Directiva 84/450/CEE sobre publicidad engañosa, a fin de incluir en la misma la publicidad comparativa.

Seguridad de productos: Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre, relativa a la seguridad general de los productos. Directiva 87/357/CE del Consejo, de 25 de junio, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los productos que ponen en peligro la salud o la seguridad de los consumidores.

Tiempo compartido: Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido.

Venta de bienes y garantía: Directiva 99/44/CE, de 25 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

Viajes: Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Reglamento 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos.



FACUA
Andalucía

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

FACUA Almería: Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

FACUA Cádiz: Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

FACUA Córdoba: Doce de Octubre, 16. 14001 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

FACUA Granada: Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

FACUA Huelva: Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

FACUA Jaén: Guillén, 15. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

FACUA Málaga: Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

FACUA Sevilla: Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

Oficinas centrales: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365

Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Gabinete Jurídico: 954 383 610

Fax: 954 387 852

Correo-e: facua@facua.org

andalucia.facua.org

Subvenciona



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

