

ESPAÑA EN LA UNIÓN EUROPEA

ESPAÑA Y LOS CONSUMIDORES

0.10-3

COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS
OFICINA EN ESPAÑA
SERVICIO DE DOCUMENTACION
EJEMPLAR DE ARCHIVO

18 JUL. 1995

12640





La necesidad de proteger a los consumidores se ha convertido en un objetivo esencial en las sociedades avanzadas, entre otros motivos porque la mayoría de la gente no está en condiciones de discernir una buena relación calidad-precio, debido a unas campañas de publicidad no siempre sinceras, a la influencia de los medios de comunicación, al gigantismo de los mercados, etc. Esto ha forzado al poder público, en muchos países, a poner en marcha una política de protección al consumidor.

ESPAÑA Y LOS CONSUMIDORES

En España, el organismo encargado de esta política es el **Instituto Nacional de Consumo** que, entre otras funciones, se encarga de:

- Asesorar y participar en los trabajos de las Administraciones Públicas
- Formar e informar a los consumidores
- Fomentar asociaciones y llevar un registro de ellas
- Investigar y realizar análisis, pruebas y ensayos sobre la calidad de bienes y servicios de consumo
- Procurar un buen funcionamiento del mercado
- Prestar apoyo técnico a los servicios de inspección

CONSUMO DE LOS HOGARES 1958 - 1993

Producto	1958	1964	1968	1975	1981	1987	1992	1993
1. Pan, pastas, cereales, cereales	18,5	15,0	12,7	7,9	10,8	7,5	8,1	7,7
2. Patatas y hortalizas	13,1	12,0	11,9	9,9	8,6	8,4	9,4	9,4
3. Frutas	5,3	5,7	6,3	7,1	8,6	9,8	10,2	8,8
4. Carnes	17,6	22,6	26,2	29,6	28,7	27,9	27,9	27,6
5. Pescados	8,3	8,2	7,8	8,8	10,6	10,9	12,6	12,5
6. Huevos	6,8	6,2	5,4	4,1	2,9	2,9	1,9	1,5
7. Leche, quesos y mantequilla	8,7	8,5	9,8	10,4	11,8	13,0	11,3	12,4
8. Aceites y grasas comestibles	8,5	9,3	7,6	6,7	4,9	4,8	3,1	3,3
9. Azúcar y dulces	4,2	4,9	4,4	3,7	3,2	5,6	6,4	6,1
10. Café, malta y otros	2,1	2,1	1,9	2,3	2,6	1,6	1,0	1,0
11. Vinos, cervezas, licores	4,4	4,0	4,2	5,7	4,6	3,6	3,5	3,8
12. Bebidas no alcohólicas	0,3	0,7	0,9	1,4	1,5	1,5	2,1	2,5
Otros alimentos	2,2	0,7	0,9	2,5	1,2	5,1	2,7	3,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: "La alimentación en España, 1993". Sec. Gral. de la Alimentación. Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, 1994.

Dentro del territorio español, las **Comunidades Autónomas** han creado sus propias Administraciones de Consumo, asumiendo en sus Estatutos competencias de desarrollo de la legislación básica estatal. Estas Administraciones y el Instituto Nacional de Consumo apoyan e impulsan el desarrollo de los derechos del consumidor de forma coordinada entre ellas y con la Administración Central, teniendo en cuenta los fines perseguidos por la Unión Europea.

A nivel local, se han creado las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**, dependientes de los Ayuntamientos: en total más de 650, en capitales de provincia, municipios de más de 20.000 habitantes y otros con un alto grado de población flotante y gran afluencia turística. Además, es importante la labor de asesoramiento y colaboración con los Municipios que realizan los Consejos Locales de Consumo: en ellos están representadas las asociaciones de consumidores de la localidad, comarca y provincia, cooperativas de consumo y otros sectores de la sociedad directamente relacionados con esta materia.

En 1986 se implantó un **Sistema Arbitral de Consumo** organizado a través de "Juntas Arbitrales" constituidas por Convenios con la Administración Central, Autonómica y Local. Estas Juntas están formadas por representantes de asociaciones de consumidores, de sectores empresariales y de la Administración de Consumo. Se encargan de garantizar el funcionamiento del Sistema y de ultimar los compromisos. Reciben todas aquellas solicitudes de arbitraje que ante ellas se presente, siempre que no se trate de casos de intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO**



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**

Las empresas acogidas al Sistema reciben un **distintivo oficial**, que permite su reconocimiento por los consumidores. El Sistema Arbitral constituye un cauce extrajudicial, rápido y gratuito para resolver los problemas de consumo. Las soluciones dadas a estos conflictos son de obligatorio cumplimiento para las partes.

NORMAS LEGALES

La Constitución de 1978 establece las bases de protección al consumidor en España:

"Art. 51.1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. ... promoverán la información y educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos..."

Recoge, por tanto, este precepto constitucional los DERECHOS FUNDAMENTALES del consumidor español, en línea con el contenido del "Primer Programa de la CEE de Protección e Información al Consumidor", de 1975. Estos derechos son:



1. Protección de la salud.

Se han dictado normas legales para que los productos lleguen en buenas condiciones a los consumidores. Las más importantes se refieren a:

- Alimentos de uso y consumo humano: aditivos, conservantes y colorantes deben ser los autorizados.
- En la presentación, envasado y etiquetado de alimentos, bebidas alcohólicas, etc..., deben figurar las fechas de envasado y caducidad.
- Existe una lista de sustancias prohibidas en la elaboración de cosméticos.
- Hay un seguimiento y disposiciones legales para la venta de medicamentos y productos sanitarios.
- Los productos textiles se hallan sujetos a una denominación autorizada y a un análisis de composición.

2. Garantías económicas

Las normas para garantizar la protección económica de los consumidores son muy variadas, tan variadas como el mercado en el que operan. Destacan entre ellas:

- La necesidad de que los productos lleven una indicación de su precio.
- Las agencias de viajes están obligadas a respetar los precios pactados en viajes combinados y el consumidor debe ser informado de cuanto se incluye en estos viajes: medios de transporte, alojamiento, comidas, visitas, así como de la posibilidad de reclamar una indemnización en caso de incumplimiento.
- En el caso de las ventas fuera de establecimientos comerciales, venta ambulante, en ferias, venta por correo, etc, hay disposiciones legales para que el consumidor sorprendido siga teniendo protección.
- Mediante otras normas legales se han regulado una serie de actividades como

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN ESPAÑA

ASGECO. Asociación
General de Consumidores.
Plaza de Navafría, 3 - bajo
28027 Madrid
Tel.: (91) 405 36 11
405 36 98

CECU. Confederación Estatal
de Consumidores y Usuarios.
Campomanes, 6 - 1ª dcha.
28013 Madrid
Tel.: (91) 524 27 00
524 27 09

OCU. Organización de
Consumidores y Usuarios.
Villafranca, 22-bajo
28028 Madrid
Tel.: (91) 355 82 05

UCE. Unión de
Consumidores de España.
Atocha, 26 - 3ª izda.
28012 Madrid
Tel.: (91) 369 12 85
369 12 87

FUCI. Federación de
Usuarios-Consumidores
Independientes.
Mª de Molina, 26-1ª
28006 Madrid
Tel.: (91) 563 34 20
562 83 55

LA EUROPA DE LOS CONSUMIDORES

Con la incorporación de tres nuevos Estados miembros a partir del 1 de enero de 1995, la Unión Europea constituye un mercado con **368 millones de consumidores**, de los que 39 millones son españoles. En este gran espacio sin fronteras se puede acceder a una mayor oferta de productos y servicios y a precios más bajos, debido a la existencia de una mayor competencia.

El **OBJETIVO PRINCIPAL** de la Unión Europea es "**poner el Mercado Único al servicio del consumidor**", por lo que, a partir de la entrada en vigor del **Tratado de la Unión Europea (TUE)**, las instituciones comunitarias quedan obligadas de modo expreso a "elevar el nivel de protección de los consumidores", de acuerdo con el artículo 129A, mediante: "acciones concretas... a fin de proteger la salud, seguridad y los intereses económicos de los consumidores y de garantizarles una información adecuada".

La UE, a través de la Comisión, del Consejo de Ministros o del Parlamento, sólo interviene cuando los objetivos no pueden alcanzarse por cada país individualmente. En este sentido fija unos "**niveles mínimos de protección**" que cada Estado miembro puede superar, siempre que no obstaculice el comercio intracomunitario. Hasta ahora, la UE ha tratado de "**armonizar**" las distintas normativas legales de cada país para determinados productos: alimentos, cosméticos, textiles, sustancias peligrosas, medicamentos, productos defectuosos, aparatos domésticos, servicios como viajes combinados, hoteles, restaurantes, créditos al consumo, régimen de multipropiedad, así como la publicidad, juguetes, ventas fuera de establecimientos mercantiles y a domicilio, venta ambulante, formas de pago, etc.

En el **Plan de Acción para el trienio 1993-95** la UE ha establecido unas **LÍNEAS DE ACCIÓN PRIORITARIAS**:

Las QUEJAS a la Comisión se enviarán a:
Comisión de las Comunidades Europeas
Rue de la Loi, 200
B-1040 Bruselas

o bien a las Representaciones de la Comisión Europea en España:
Pº de la Castellana, 46
28046 Madrid
Tel.: (91) 431 57 11
Av. Diagonal. 407 bis
Edif. Banco Atlántico, pta. 18
08008 Barcelona
Tel.: (93) 415 81 77

Las PETICIONES al Parlamento Europeo se dirigirán a:
Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo
Rue Beillard, 97-113
B-1040 Bruselas
Tel.: (32-2) 2342111

- Mayor facilidad para acceder a la justicia (en los litigios fronterizos y nacionales).
- Garantizar los servicios comunitarios y prestación de servicios postventa.
- Reforzar la información y ampliar la concertación entre los agentes sociales.
- Adaptar los servicios financieros a las necesidades del consumidor.

En la actualidad, la UE intenta consolidar el "ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EUROPEO", uno de cuyos objetivos es conseguir que el consumidor adopte un comportamiento más responsable y sea más exigente al comprar los productos y al contratar los servicios, ya que sin este cambio de actitud sería imposible aplicar las normas existentes. Previamente, en noviembre de 1993, la Comisión presentó dos LIBROS VERDES relativos a la defensa de los consumidores: uno sobre las "Garantías de los bienes de consumo y los servicios postventa" y otro sobre el "Acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el Mercado Único".

Para hacer visible y efectiva esta protección al consumidor, la Comisión dispone de Oficinas en todos los países miembros. De considerar ciertas las QUEJAS, la Comisión podrá ponerse en contacto con la Administración o el Organismo, a nivel nacional encargado de la denuncia, para pedirle otro comportamiento, o incluso para llegar a presentar un recurso contra un Estado miembro ante el Tribunal de Justicia de la UE.

El Parlamento Europeo cuenta con una Comisión especializada para examinar las PETICIONES de ciudadanos de cualquier país de la UE, presentadas por grupos o a título individual. Esta Comisión decide si estas quejas son o no admisibles.

Para hacer valer los derechos de los consumidores europeos, las ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES se hallan representadas oficialmente en la UE a través de dos órganos consultivos: el Consejo Económico y Social y el Comité Consultivo de los Consumidores.

BEUC. Oficina Europea de Uniones de Consumidores
Rue Royale, 29 • B-1000 Bruselas.
Tel.: (32-2) 218 30 93
EUROCOOP. Comunidad Europea de Cooperativas de Consumo
Rue d'Archimède, 17a • B-1040 Bruselas.
Tel.: (32-2) 230 15 68
EICA. Agencia Europea de Consumo (Instituto Interregional)
Gran Vía Carles III, 105-1 • 08028 Barcelona.
Tel.: (93) 330 98 12
Rue Barthelemy Delespaul • 5900 Lille.
Tel.: (33) 20 60 69 19

Además también participan:

COFACE. Comité de Organizaciones familiares ante la CE
Rue de Londres, 17
B-1040 Bruselas.
Tel.: (32-2) 511 41 79

CES. Confederación Europea de Sindicatos
Rue Montagne Herbes Potagères, 37
B-1000 Bruselas.
Tel.: (32-2) 218 31 00

DIRECCIONES DE INTERÉS

Direcciones provinciales de consumo en las Comunidades Autónomas:

C.A. DE MADRID

Príncipe de Vergara, 132-3ºpt.
E-28071 Madrid
Telf.: (91) 731 18 36

JUNTA DE ANDALUCÍA

República Argentina, 23
E-47071 Sevilla
Telf.: (95) 445 99 99

DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN

Pº María Agustín, 36
E-50071 Zaragoza
Telf.: (976) 22 43 00

C.A. BALEAR

Vía Portugal, 1-A, 2º
Palma de Mallorca
Telf.: (971) 72 46 36

GOBIERNO DE CANARIAS

Avda. Juan XXIII, 2
E-35071 Las Palmas de Gran Canaria
Telf.: (928) 23 06 92

DIPUTACIÓN REGIONAL DE CANTABRIA

Marqués de Hermida, 8
E-39071 Santander
Telf.: (942) 21 03 21

JUNTA DE CC. DE CASTILLA-LA MANCHA

Avda. de Portugal, 77
E-45071 Toledo
Telf.: (925) 26 72 00

JUNTA DE CASTILLA-LEÓN

Padre Francisco Suárez, 2
E-47071 Valladolid
Telf.: (983) 34 38 99

C.A. DE CEUTA

Pº de la Marina Española, 3
E-11771 Ceuta
Telf.: (956) 51 14 27

GENERALITAT DE CATALUNYA

Urgel, 240 7º-B
E-08071 Barcelona
Telf.: (93) 430 73 83

JUNTA DE EXTREMADURA

Plaza de Santa Clara, s/n
E-06071 Mérida
Telf.: (924) 31 41 61

XUNTA DE GALICIA

San Cayetano, Blq.2-2º
E-15071 Santiago de Compostela
Telf.: (981) 56 41 00

C.A. DE LA REGIÓN DE MURCIA

Ronda de Levante, 11-1º
E-30071 Murcia
Telf.: (968) 36 20 32

DIPUTACIÓN FORAL DE NAVARRA

Avda. Carlos III, 36
E-31071 Pamplona
Telf.: (948) 10 77 30

C.A. DE LA RIOJA

Villamediana, 17
E-26071 Logroño
Telf.: (941) 29 12 03

GENERALITAT VALENCIANA

Amadeo de Saboya, 2
E-46071 Valencia
Telf.: (96) 369 33 00

GOBIERNO VASCO

Avda. de Santiago, 11
E-01071 Vitoria-Gasteiz
Telf.: (945) 28 43 00

C.A. DE MELILLA

Plaza de España, 1
E-28901 Melilla
Telf.: (95) 268 01 25



COMISIÓN EUROPEA

Representación en España
Paseo de la Castellana, 46
28046 Madrid



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA
CEYDE

Serie España en La Unión Europea
Dirige: Pedro Luis Gomis
Coordina: Sara Izquierdo Barthelemy

"España y los consumidores",
Realizado por: Mª de los Angeles Ruiz Ru