

Protección al consumidor

Fundamento legal: **Resolución 54/18 del Ministerio del Comercio Interior “Indicaciones para la organización y ejecución de la Protección al Consumidor en el sistema de comercio interno”**.

Para garantizar el cumplimiento de los **Derechos** de los consumidores entre otras, nuestras principales funciones son:

- Velar por que las entidades del territorio cumplan con lo establecido para evitar las inconformidades de los consumidores.
- Actuar de oficio ante los proveedores por violaciones e infracciones de los derechos del consumidor nuestro territorio, según la legislación vigente.

¿Qué usted debe conocer sobre la resolución no. 54/2018 del ministerio del comercio interior “indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno”?:

¿Dónde acudir ante quejas o inconformidades con los servicios?

- Cuando el proveedor del producto o servicio es del Sistema Estatal:
 - La Unidad donde recibe el servicio o instancias a las que se subordina.
 - La Dirección Estatal de Comercio La Habana.
 - La Dirección de Protección al Consumidor del Ministerio del Comercio Interior.
- Cuando el proveedor del producto o servicio es de las formas de gestión no estatal:
 - Al presidente de la cooperativa o al titular autorizado de la forma de gestión no estatal, según corresponda.
 - A el órgano, entidad nacional u organismo de la Administración Central del Estado que crea la cooperativa y la entidad arrendadora relacionada con esta última, cuando proceda.
 - A las entidades arrendadoras de locales en los casos de trabajadores por cuenta propia arrendados.
 - A la Dirección Estatal de Comercio La Habana.
 - A la Dirección de Protección al Consumidor del Ministerio del Comercio Interior.

¿Qué es la protección al consumidor?

Es el conjunto de principios, disposiciones y acciones organizativas, funcionales y de otro tipo, dirigidos a educar, orientar y amparar a los consumidores en el reconocimiento de sus derechos y deberes, para que puedan ser ejercidos frente a los proveedores en el acto de intercambio, caracterizándose por procedimientos ágiles y eficaces.

¿Cuáles son los principios de la protección al consumidor?

- Respeto de los derechos del consumidor: Los derechos del consumidor son inviolables por los proveedores e irrenunciables por los consumidores.
- Educación, información y divulgación en materia de consumo: se aplican tanto para los consumidores, como para los proveedores y están encaminadas al fomento y elevación de una cultura del consumo sostenible y responsable.
- Actuación ética y responsabilidad social del proveedor: quien desarrolla la actividad productiva y de servicios, adopta normas éticas y de conducta, evita prácticas comerciales abusivas o engañosas que perjudiquen la seguridad, salud y los intereses de los consumidores, fomenta y promueve modalidades de consumo sostenibles. El proveedor contribuye activamente a la mejora social, económica y ambiental de su entorno organizacional, tanto interno como externo.
- Transparencia y profesionalidad: los mecanismos, procedimientos y procesos de las acciones para la protección al consumidor, concebidos de forma ágil, objetiva y con un eficiente manejo de los recursos, resultan evidentes, claros y comprensibles para las partes.
- Prevención y mejora continua: se implementa en las acciones, mecanismos y procedimientos de la cadena de valores del producto o el servicio, que permitan minimizar los actos violatorios de los derechos del consumidor. La actuación preventiva tiende a la mejora continua y sistemática del desempeño de la organización, crea la capacidad de perfeccionarse cíclicamente, de modo que la protección al consumidor se garantice con mayores expectativas.

¿Quiénes son los responsables porque se cumpla la protección al consumidor?

La Protección del Consumidor tiene un alcance para todas las ramas de la economía nacional y los sectores estatal y empresarial. Las medidas que en materia de Protección del Consumidor se apliquen, será en beneficio de todos los consumidores sin distinción y en particular de aquellos segmentos más vulnerables. Siendo también responsables los consumidores al ser capaces de exigir sus derechos.

¿Cuáles son las instancias que intervienen para garantizar la protección al consumidor?

- La Dirección de Protección al Consumidor del Ministerio del Comercio Interior.
- La Dirección Estatal de Comercio La Habana.
- Los organismos de la Administración Central del Estado
- Las organizaciones superiores de dirección empresarial, grupos empresariales de comercio, empresas de comercio, gastronomía, servicio y alojamiento, del sistema de la Agricultura, de la Alimentaria y otras que realicen la actividad de comercio, entidades y personas naturales o jurídicas que producen, transforman, comercializan y prestan servicios a la población, cuando actúan en calidad de proveedores.

¿Cuáles son sus derechos como consumidores?

- Recibir productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad, insumos del servicio y de seguridad establecidos.
- Recibir protección contra la publicidad comercial falsa o engañosa y práctica desleal de los proveedores.
- Satisfacer sus necesidades con un adecuado y oportuno abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, con especial atención a los grupos vulnerables.
- La protección de sus intereses económicos que les permita adquirir productos y servicios con adecuada relación calidad-cantidad-precios, recibir la factura o comprobante de venta en los servicios que se establezcan o se soliciten por el cliente, así como, la entrega completa del dinero que excedió al efectivo entregado por el bien o servicio recibido, incluyendo la moneda fraccionaria.
- Comprobar el peso del producto adquirido en el área destinada al respecto.
- Que se muestren en lugar visible los precios de los productos y servicios que se ofertan.
- Acceder a una información veraz que posibilite elegir conforme a las necesidades, expectativas, deseos y preferencias.
- Acceder a la información sobre los requisitos a cumplir en los establecimientos en aras de un mejor disfrute de los servicios que se oferten.
- Contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda.
- Participar, en el intercambio de opiniones en los procesos de decisiones que los afecten.
- Acceder a modalidades sostenibles de consumo, en las que se reduzca el uso indiscriminado de recursos naturales, materiales tóxicos y la emisión de desperdicios y contaminantes, de tal forma que no se pongan en riesgo las necesidades de futuras generaciones.
- Disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños, individuales o colectivos, tanto por la vía administrativa como judicial.
- Que se le dispense un trato amable, transparente, equitativo, no discriminatorio ni abusivo en relación a las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso, volumen,

medida de los productos y servicios de cualquier naturaleza que adquieran.

- Que se le muestre el funcionamiento, manipulación o las propiedades de los productos o servicios ofertados, según corresponda.
- Protección a la privacidad y seguridad de los datos de los consumidores.

¿Cuáles son sus deberes como consumidores?

- Realizar una valoración justa y objetiva sobre sus relaciones de consumo.
- Informarse sobre las características de los productos y servicios antes de efectuar el acto de compra.
- Ejercer el derecho a defenderse ante cualquier insatisfacción en el acto de consumo.
- Manifestar su inquietud de forma respetuosa.
- Respetar las normas y requisitos establecidos por el proveedor en el intercambio de bienes y servicios.
- Cumplir con las normas de conducta y cuidado de la propiedad social, acorde con las exigencias o requisitos del lugar donde adquiere el bien o servicio.
- Contribuir al cuidado del medioambiente y a la protección de sus recursos.

¿Qué es un proveedor?

Es la persona natural o jurídica de carácter público o privado, que en nombre propio o por cuenta ajena que producen, transforman, comercializan y prestan servicios.

¿Cuáles son las obligaciones generales de los proveedores de productos y servicios hacia los consumidores?

- Cumplir los requisitos de calidad declarados o establecidos para los productos y servicios; incluye los relacionados con la inocuidad de los alimentos y los insumos de los servicios.
- Garantizar facilidades para la estancia de los consumidores en las unidades o lugares que ofertan servicios, con prioridad a los grupos vulnerables y eliminar, siempre que sea posible, las barreras arquitectónicas.
- Asumir la responsabilidad social con relación al respeto, cuidado y protección del medio ambiente.
- Asumir la responsabilidad moral y material que le impone la relación con los consumidores, ya sea directa o indirecta.
- Efectuar un correcto pesaje o medición de los productos que se comercializan por peso, volumen o longitud con medios certificados por la autoridad competente, según lo establecido, en los que se incluyen las ofertas gastronómicas.

- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados y certificados los instrumentos de medición que se utilizan en las actividades productivas, comerciales y de servicios.
- Garantizar la información a los consumidores sobre las características y requisitos de los productos o servicios ofrecidos. Incluye las rebajas de precios y cualquier otra condición determinante, entre ellas la garantía de los productos o servicios, la fecha de producción y durabilidad de los productos perecederos; todo lo cual se consigna en el empaque, recipiente, envase, etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, según corresponda.
- Otorgar garantía a los productos y servicios que ofertan.
- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones para la protección del medio ambiente, la calidad y seguridad de los bienes y servicios que se ofertan en la cadena de valores.
- Capacitar al personal, fundamentalmente el que se relacione directamente con el consumidor, en los aspectos de la protección al consumidor, de manera que pueda avalar la aptitud del servicio o producto que oferta y garantice seguridad al consumidor, así como dotarlos de elementos fundamentales sobre las normas de conducta, cortesía y buen trato.
- Atender las quejas, sugerencias y reclamaciones de los consumidores y responder las mismas.

¿Cuáles son las obligaciones específicas de los proveedores de productos y servicios del sistema estatal?

- Establecer sistemas internos para implementar la protección al consumidor, que incluya la compensación ante quejas y reclamaciones.
- Divulgar los derechos de los consumidores, de forma clara y sencilla, acorde al tipo de servicio que se brinda.
- Mantener relaciones de coordinación y cooperación con las organizaciones y entidades que participan en la cadena de valores, para fijar y controlar el cumplimiento de los derechos del consumidor.
- Establecer el mecanismo de atención y orientación al consumidor.
- Informar a los consumidores, las diferentes vías, mecanismos y lugares establecidos para que puedan efectuar sus reclamaciones.
- Recepcionar, tramitar y atender de inmediato las quejas de los consumidores, ofrecerles la debida respuesta a su nivel y establecer los mecanismos para la verificación de la atención a éstas.
- Disponer de mecanismos de compensación en los casos que procedan y establecer un plazo máximo de atención y respuesta, en dependencia de la complejidad de la actividad y del importe de lo reclamado.
- Entregar factura o comprobante de venta, certificado de propiedad y garantía según corresponda, donde conste claramente el establecimiento, identificación del bien o servicio, el precio, la fecha de compra, y consignar adecuadamente los datos en el certificado de propiedad.
- Garantizar la reparación y mantenimiento de los equipos electrodomésticos,

electrónicos, enseres menores y otros una vez vencida la garantía comercial, en los términos de tiempo definidos tecnológicamente.

- Definir las medidas a aplicar por concepto de responsabilidad administrativa, ante la vulnerabilidad de los derechos de los consumidores.
- Al detectarse violaciones de las disposiciones para la protección al consumidor, se adoptarán las medidas que correspondan en el orden laboral y administrativo y en el caso de verificarse que la conducta por su peligrosidad, pudiera integrar el delito de infracción de las normas de protección de los consumidores o cualquier otro de los previstos en el Código Penal, se dará cuenta a la autoridad competente para su investigación, aportando los elementos que procedan.
- Analizar las violaciones e infracciones que conspiran contra la protección al consumidor en correspondencia con lo establecido en la legislación vigente.
- Establecer los periodos de evaluación y control de los procedimientos, sistemas de acciones e indicaciones para la protección al consumidor.