

## 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.