

Derechos de los Consumidores

Febrero 2017

¿Qué es una empresa?

- ¿Qué empresas conocemos?
- ¿Cómo interactúan entre sí?
- ¿Cómo nos beneficiamos nosotros?

INDITEX

ZARA ZARA HOME

Bershka Oysho 

Pull and Bear Massimo Dutti

Kiddy's Class

UTERQUE



CENTRO DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LA
ABOGACÍA
MADRILEÑA

¿Qué es una empresa?

- ¿Dónde incide más la actividad de la empresa?
 - Derechos de los trabajadores
 - Medio Ambiente
 - Consumidores y usuarios



CENTRO DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LA
ABOGACÍA
MADRILEÑA

Derecho de los Consumidores

¿Por qué un “Derecho de los consumidores”?

- ✓ **Todos somos consumidores** al contratar bienes y servicios.
- ✓ El consumidor está en una situación de **desequilibrio**.
 - ¿Por qué?

Derecho de los Consumidores

¿Por qué un “Derecho de los consumidores”?

- ✓ El **desequilibrio** se puede producir por:
 - El empresario conoce mejor el sector y sus productos (información).
 - El empresario es el que elige la publicidad.
 - El empresario es el que determina el contenido del contrato.
 - El empresario normalmente tiene el poder de negociación.
 - El empresario puede no estar en el país donde reside el consumidor.
 - La salud del consumidor puede verse afectada.

Derecho de los Consumidores

¿Por qué un “Derecho de los consumidores”?

- ✓ El Derecho del consumo permite **restablecer el equilibrio** entre empresas y consumidores:
 - Medidas preventivas: Mejora de la información y de la transparencia. Mejora de las condiciones técnicas de los productos. Exigencias sobre el contenido de los contratos.
 - Medidas de defensa: Posibilidad de pedir la reparación, la sustitución del producto o la devolución del dinero. La compensación de daños o la nulidad de cláusulas abusivas.

¿Qué derechos tenemos los consumidores? I

1. Derecho a la protección de la salud y seguridad



CENTRO DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LA
ABOGACÍA
MADRILEÑA

¿Qué derechos tenemos los consumidores? II

2. Derecho a la protección de intereses económicos y sociales

- Publicidad que refleje la realidad
- Contenido de las cláusulas preestablecidas en los contratos
- Garantía postventa (reparación gratis de los defectos de fabricación/que nos cambien la cosa comprada o nos devuelvan el precio pagado/servicio técnico y que los repuestos duren un cierto tiempo)

¿Qué derechos tenemos los consumidores? III

3. Derecho de información

(marca, composición, categoría, cantidad, precio, fecha de caducidad e instrucciones de uso o consumo)



¿Qué derechos tenemos los consumidores? IV

4. Derecho a la formación en materia de consumo
5. Derecho de representación, consulta y participación



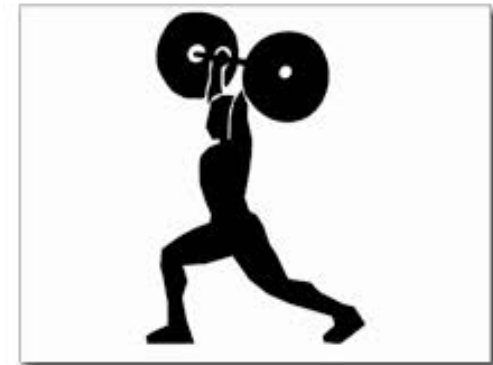
¿Qué derechos tenemos los consumidores? V

6. Derecho a obtener protección ante cualquier situación que cause inferioridad, subordinación o indefensión.



7. Derecho a la reparación de los daños y perjuicios que se le causen.

Fraude en internet



CENTRO DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LA
ABOGACÍA
MADRILEÑA

Derecho de los Consumidores

Objetos demasiado baratos

- ¿Cómo funcionan?
 - a. Poner un artículo a la venta con un precio muy inferior al valor real del producto.
 - b. El ciberdelincuente intenta cobrar por adelantado.
 - c. Una vez la víctima ha enviado el dinero, el estafador desaparece sin dejar rastro.

Derecho de los Consumidores

Objetos demasiado baratos

- ¿Cómo detectarlos?
 - a. El precio del objeto es exageradamente barato.
 - b. Los emails del vendedor no responden a las preguntas del comprador y ponen excusas para justificar el retraso del envío.
 - c. Suelen pedir pago mediante Western Union o similar.
 - d. Webs de compraventa de segunda mano: fijarse en los comentarios sobre los usuarios y hacer una búsqueda en Google de ellos.
 - e. Buscar indicios para acreditar la legitimidad de la página web.

Derecho de los Consumidores

Ejemplo de Objetos demasiado baratos

teléfonos y otros electrónica en Asturias

home | pon tu anuncio gratis | mis favoritos | ayuda

iPhone 4s blanco 250€

¡contacta ahora!

comentarios

Estoy interesado en este anuncio...

tu nombre*

contacta ahora

Llamar a Isabel

985 26...

denunciar este anuncio

1 de 3 fotos

descripción

iPhone 4s Nuevo completamente es Original Apple y tiene Factura y Garantía Oficial Apple de 2 Años Con todos sus Accesorios. Nuevo a estrenar Únicamente Abierto para probarlo Tiene 64 Gb de memoria interna.

descripción

iPhone 4s Nuevo completamente es Original Apple y tiene Factura y Garantía Oficial Apple de 2 Años Con todos sus Accesorios. Nuevo a estrenar Únicamente Abierto para probarlo Tiene 64 Gb de memoria interna.

Derecho de los Consumidores

Préstamos demasiado buenos

- ¿Cómo funciona?:

Los ciberdelincuentes suelen buscar dos cosas de sus víctimas:

- Dinero**: Informan a la víctima que se le ha concedido el préstamo, pero le indican que debe adelantar una cantidad por gastos de gestión, seguro de vida o cualquier otra excusa.
- Información**: Se solicita a la víctima que envíe sus datos su identidad.

Derecho de los Consumidores

Préstamos demasiado buenos

- **¿Cómo detectarlos?**
 - a. Publicidad a través de métodos poco convencionales (mediante mensajes en las redes sociales).
 - b. Ofrecen el dinero a personas a las que los bancos les han denegado un préstamo.
 - c. La redacción de los correos es extraña, utilizando expresiones poco frecuentes en español.
 - d. Piden dinero por adelantado antes de realizar la operación.
 - e. Hacer búsquedas en Google de algunas frases que contengan los mensajes puede ayudar a detectar el timo.

Derecho de los Consumidores

Ejemplo de Préstamos demasiado buenos



Francois

Hola Sr. y la Sra.

Por favor, amablemente me permiten esta publicación en su grupo para compartir y ampliar nuestra ayuda los servicios.

Este mensaje se dirige a las personas, a los pobres, o aquellos que están en necesidad de un préstamo en particular para reconstruir sus vidas. que busca préstamo o elevar sus actividades, ya sea para un proyecto o para comprar un apartamento, pero no está banco o el archivo fue rechazado en el banco. Yo soy una persona que la concesión de préstamos que van desde 2000 a € 5.000.000 / \$ a todas las personas capaces de cumplir con las condiciones. Yo no soy un banco y no necesito un montón de documentos para confiar en ti, pero tienes que ser una persona justa, honesta, confiable y Sage. Doy préstamos para vivir en toda Europa y la gente en todo el mundo. Mi tasa de interés es del 3% anual. Si usted necesita el dinero por otras razones, no dude en ponerse en contacto conmigo para obtener más información. Estoy a su disposición para satisfacer a mis clientes un máximo de 5 días desde la recepción de su solicitud. Si usted está interesado, por favor hágamelo Póngase en contacto para obtener más información. Aquí está mi dirección de correo electrónico:

██████████.finance@outlook.com

ofertas de préstamo rápido y fiable (Barcelona)

Enviado el: Jueves, 25 Abril, 2013 11:53

Actualizado el: Martes, 14 Mayo, 2013 15:25

Expira el: Miércoles, 24 Julio, 2013 11:53

Responder a: celin██████████arq@hotmail.com

Telefono : 95██████████9

Queridos amigos,

Yo soy un banquero de profesión, soy actualmente el Director de Auditoría y Contabilidad de la unidad del banco. Con el fin de ayudar a los amigos en el mundo, que la concesión de préstamos entre particulares. Mi préstamo es para cualquier persona de recursos con necesidad financiera. Ofertas serias préstamos que van desde € 500 a € 4.500.000 particuliers.Voici a mi dirección de correo electrónico: celin██████████arq@hotmail.com



Mismo anuncio, pero con distinto texto en dos páginas web diferentes.

Derecho de los Consumidores

Página web o ventana emergente/ Correo electrónico

- ¿Cómo funciona?:

Se simula suplantando visualmente la imagen de una entidad oficial, empresas, etc.

Objetivo principal: obtener los datos privados del usuario.

Bienvenido a BBVA net, el servicio de Banca a Distancia de BBVA que le permitirá consultar sus productos y realizar las transacciones bancarias más habituales desde su ordenador, en cualquier momento, a través de Internet.

Para activar su alta en el servicio BBVA net, introduzca los datos solicitados a continuación, lea el contrato y si es de su conformidad, pulse el botón "Aceptar" para continuar.

Nombres y Apellidos :

Dirección :

Teléfono de contacto:

Código Postal :

Provincia :

País :

Dirección de correo electrónico :

Teclee el Número de tarjeta:

Clave Secreta de su Tarjeta (PIN que utiliza en los cajeros):

Fecha de caducidad de la tarjeta : (ej. 02/05)

CVV Código de Verificación de la Tarjeta:

Tipo de Documento de Identidad:

Si realiza este primer acceso como portador de una Tarjeta Blue Recarga que ha contratado otra persona para usted, deberá seleccionar "Tarjeta Anónima" como Tipo de Documento de Identidad

Número de Documento de Identidad - (excepto Tarjeta Anónima):

En el caso de Tarjeta Restaurante Empresas sin identificación del Portador, la aceptación de las condiciones del contrato del Servicio BBVA net aunque operativamente es necesaria para activar el alta en el citado Servicio no tiene efecto alguno

Contrato de adhesión al Servicio BBVA net

DEL SERVICIO BBVA net.
 LAS PRESENTES CONDICIONES SON COMPLEMENTARIAS DEL CONTRATO REGULADOR DE LA TARJETA QUE EL SOLICITANTE DEL SERVICIO TENGA CONTRATADA CON EL BANCO.

Aceptar



Notificamos que su Servicio en línea se ha suspendido temporalmente debido a intentos fallidos de accesos a su cuenta en línea.

Como medida de seguridad hemos decidido desactivar su cuenta temporalmente, este incidente puede deberse a que realizó intentos de acceso a su cuenta desde otra dirección IP debido a el sistema dinámico que utilizan los proveedores de Internet.

Para asegurarnos de su autenticidad rogamos reactivar su cuenta desde el siguiente enlace el cual presentamos seleccionando el tipo de cuenta manejado :

[PARTICULARES](#)

<http://89.161.222.164/ocaja.dl.html>

Aviso Importante : Le aconsejamos terminantemente realizar el servicio de activación haciendo clic en el enlace correspondiente en un plazo no mayor a 24 horas para no ser suspendido su servicio de banca en línea.



De: **Equipo de Gmail** <communications_cs_eses@gmail.com>

Fecha: 22 de enero de 2012 00:18

Asunto: Cuenta Desactivada

Para: xx@gmail.com

Notificación: Cuenta Desactivada

Su cuenta permaneció inactiva las últimas horas, teniendo problemas constantemente para la conexión a los sitios de Google - Gmail®, por lo cual nuestro Centro de Seguridad decidió proteger su privacidad desactivando su bandeja de entrada de forma que su información se mantenga guardada.

Para activar su cuenta e iniciar sesión en los servicios de Google - Gmail®, se le pedirá que especifique su dirección de correo electrónico y una contraseña, a las que nos referimos como sus credenciales de Google - Gmail®. Si tiene una dirección de correo electrónico alternativa que haya sido proporcionada por Google - Gmail® (p. ej. las que acaban en gmail.com) esa dirección de correo electrónico y la contraseña asociada serán sus credenciales de Google - Gmail®.

Puede **reactivar** nuevamente su cuenta o **cancelarla** definitivamente. Además, dispondrá de instrucciones claras que le indicarán el modo de cancelar la suscripción de su cuenta.

Las siguientes opciones, si no son seleccionadas, harán que su cuenta nuevamente permanezca inactiva, de forma que deberá comunicarse con el soporte de Google - Gmail®. Usted tiene **15 días** a partir del envío de esta notificación, para reactivar su cuenta de Google - Gmail®, pasado ese tiempo **su cuenta quedará automáticamente eliminada**.

Para **reactivar** y habilitar su cuenta de Google - Gmail®, haga clic en **Activar Cuenta**
 Para **dar de baja** su cuenta y eliminarla permanentemente, haga en **Eliminar Cuenta**

[Activar Cuenta](#) [Eliminar Cuenta](#)

Atentamente,
Google - Gmail®



Derecho de los Consumidores

Otras estafas

- **Estafas sentimentales** (amorosas o de romance): muestra de interés sentimental por la víctima y fotos atractivas. Una vez ganada la confianza, propondrá encontrarse pero siempre pidiendo dinero por adelantado.
- **Extorsiones**: El estafador nos dirá por correo electrónico que alguien le ha contratado para secuestrarnos o agredirnos proponiendo desistir a cambio de una cantidad de dinero superior.
- **Estafas de caridad**: Suplantación de una organización de caridad solicitado donaciones para catástrofes naturales, ataques terroristas, enfermedades, etc.

Mecanismos de defensa para el consumidor



CENTRO DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LA
ABOGACÍA
MADRILEÑA

Derecho de los Consumidores

¿Ante quién se puede acudir?

- ✓ Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).
- ✓ Defensor del Pueblo.
- ✓ Asociaciones de consumidores.
- ✓ Sistema Arbitral de Consumo
- ✓ Juzgados.

Derecho de los Consumidores

Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)

- ✓ **Ofrece información** en materia de consumo
- ✓ Estudia las **reclamaciones** en las que se detecten posibles infracciones en materia de consumo.
- ✓ Tiene **22 sedes**, una OMIC central y una oficina en cada uno de los Distritos de Madrid.
- ✓ Puede ser usado por **todos los consumidores y usuarios**.

Derecho de los Consumidores

Defensor del Pueblo

- ✓ Cualquier ciudadano puede acudir al Defensor del Pueblo y solicitar su intervención.
- ✓ También puede intervenir de oficio en casos que lleguen a su conocimiento aunque no se haya presentado queja sobre ellos.

Derecho de los Consumidores

Asociaciones de consumidores



Derecho de los Consumidores

Sistema Arbitral de Consumo (i)

- ✓ Se trata de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y los empresarios, **sin formalidades especiales** que encuentra su base en la **simplicidad de trámites**.
- ✓ **Resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios**, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Derecho de los Consumidores

Sistema Arbitral de Consumo (ii)

- ✓ La sumisión de las partes será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito.
- ✓ Las memorias de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición demuestran que **más del 90% de las consultas y reclamaciones presentadas por los consumidores se resuelven.**

Derecho de los Consumidores

Protección jurisdiccional

- ✓ En último extremo se puede acudir ante los órganos judiciales para la resolución de los conflictos.
 - ✓ De las vulneraciones de los derechos de los consumidores y usuarios se derivan responsabilidades en **diferentes ámbitos judiciales** dependiendo de cuál sea la infracción cometida:
 - i. Responsabilidad civil.
 - ii. Responsabilidad penal.

Derecho de los Consumidores

Sanciones en la normativa legal

Dentro de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios se establecen sanciones:

- a. Importantes sanciones económicas: **entre 3.005,06 y 601.012,10 Euros.**
- b. Retirada de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada.
- c. En los casos más graves, el **cierre temporal** del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

Derecho de los Consumidores

Recapitulación

- ✓ El derecho del consumo se caracteriza por la agilidad y la simplicidad.
- ✓ Existe una relación de **desequilibrio** entre la situación inicial de las personas y la de las grandes corporaciones.
- ✓ Se encuentra al servicio de los consumidores (**todas las personas**) para garantizar sus derechos frente a las grandes corporaciones y empresas.
- ✓ Se crean procedimientos sencillos, rápidos y baratos para reclamar los derechos de los consumidores e instituciones como el sistema de **arbitraje de consumo**.

