

***Las ventajas de comprar en internet  
NO pueden convertirse en riesgos o perjuicios  
imprevistos.***

## **CONOCE TUS DERECHOS SIN LETRA PEQUEÑA**

El 15 de marzo es la fecha elegida para celebrar el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras y poner en valor su importancia social como grupo en la economía mundial.

### **DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

**Protección frente a riesgos que puedan comprometer la salud o seguridad**, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida, o puedan afectar a la integridad física, psíquica o emocional.

**Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales**, en situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, y con especial incidencia en intereses colectivos y aquellos que afecten a un número indeterminado de personas.

**Protección jurídica, administrativa y técnica** mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, así como la compensación efectiva, reparación y resarcimientos de los daños y perjuicios sufridos.

**Derecho a la información, educación y formación en materia de consumo** que favorezca la simetría informativa y el equilibrio de mercado, y que contribuya al empoderamiento de las personas consumidoras.

**Derecho a la representación de sus intereses generales a través de organizaciones de personas consumidoras legalmente constituidas**, la consulta y participación de las mismas en la elaboración de disposiciones generales que les afecten directamente.

**Derecho al acceso a productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad y plena accesibilidad**, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra condición personal o social.

SIN LETRA PEQUEÑA SIN LETRA PEQUEÑA SIN LETRA PEQUEÑA SIN LETRA PEQUEÑA

SIN LETRA PEQUEÑA SIN LETRA PEQUEÑA SIN LETRA PEQUEÑA

# **SIN LETRA PEQUEÑA SIN LETRA PEQUEÑA**

## **DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 2021**



Hace un año, todo se trastocó con el establecimiento de medidas extraordinarias para combatir la pandemia COVID-19, con una enorme repercusión en todos los sectores del consumo. Nunca tanta gente se ha visto afectada por tantos problemas en materia de consumo.

Sin embargo, las solaneras y solaneros pudimos seguir utilizando a distancia el servicio de la OMIC, para consultar y para reclamar por todas las incidencias que estaban afectando a nuestros intereses. El teletrabajo y la administración electrónica contribuyeron a prestar un servicio esencial para nuestra población.

Superada esa fase, desde el mes de julio, la OMIC volvió a atender de forma presencial, con cita previa y con todas las garantías sanitarias. Pero la experiencia del teletrabajo ha supuesto sin duda una mejora que facilitará el acceso al servicio.

Como resultado, 2020 ha sido el año con más consultas y reclamaciones relacionadas con compras y servicios contratados en internet y en redes sociales, respondiendo también al uso, cada vez más importante, que las personas consumidoras hacen de las nuevas tecnologías.

Ahora que celebramos un nuevo Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, el 15 de marzo, tenemos presente que seguimos necesitando la protección de nuestros derechos cuando compramos, cuando usamos servicios como la luz, el gas, el agua, cuando viajamos, cuando utilizamos servicios de salud, de bancos, de seguros y tantos otros.

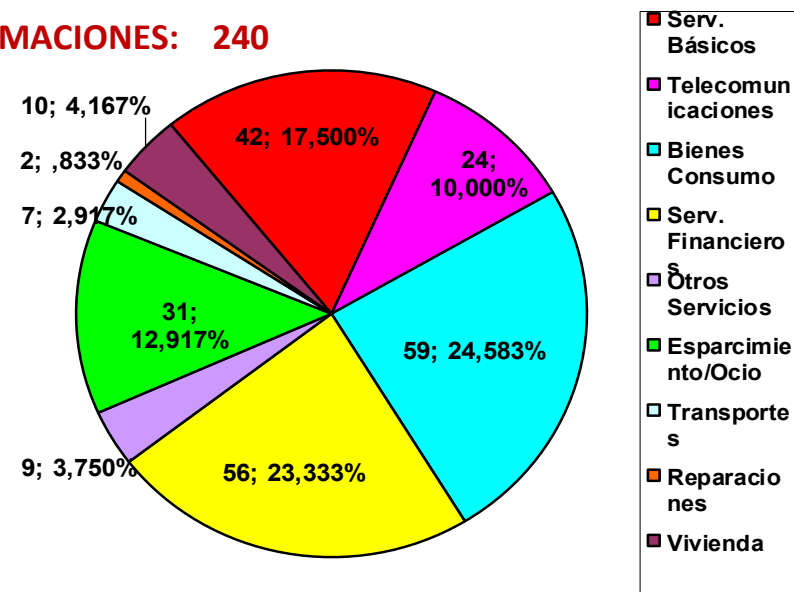
Tiene que motivar a las personas consumidoras, que somos todas y todos, para actuar de forma responsable, comprar y contratar con la máxima información y comprensión y no quedarnos atrás en las nuevas formas de comercialización a distancia.

Por último, también celebramos que La Solana dispone del servicio público y gratuito de la OMIC desde hace más de 34 años, situado en el centro de la política de protección del consumo que desarrolla el Ayuntamiento y que nuestra población reconoce como un servicio cercano y eficaz, cuyos resultados lo demuestran año tras año.

## LOS TEMAS QUE PREOCUPAN MÁS A LOS CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS DE LA SOLANA

### Datos de la Memoria 2020 de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

#### RECLAMACIONES: 240



#### CONSULTAS: 2.124

