

TUS DERECHOS EN EL CENTRO DE LA PROTECCIÓN PÚBLICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Por tu salud y seguridad, por tus intereses económicos, por tu información, formación y participación en consumo.

LA OMIC TE INFORMA

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.

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 2025



LAS OMIC EN EL CENTRO DE LA PROTECCIÓN PÚBLICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Un año más, el 15 de marzo celebramos el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, como una fecha señalada en el calendario de las celebraciones internacionales de la ONU desde 1983.

La efeméride recuerda la intervención del presidente J. F. Kennedy el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de los EE.UU., cuando señaló con acierto la posición desequilibrada que sufrían los consumidores en la sociedad de consumo, poniendo de manifiesto que *Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos... somos el grupo económico más grande del mercado ... que nos vemos afectados por casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas ... pero también somos el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados.*

Este alegato significó el punto de partida de todas las políticas internacionales, nacionales y regionales que han hecho posible la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras hasta nuestros días.

Nuestra Constitución de 1978 convirtió en un principio básico la defensa de las personas consumidoras, ordenando a los poderes públicos que garanticen mediante procedimientos eficaces su seguridad, salud e intereses económicos, que promuevan su información y su educación en temas de consumo y fomenten su participación a través de sus organizaciones en los temas que les afecten.

Las sucesivas leyes, normas y reglamentos que se han aprobado en todas las administraciones, nacionales, autonómicas y locales, han venido a desarrollar esos principios básicos y han establecido los procedimientos y los recursos necesarios para que las personas consumidoras puedan utilizar para informarse y proteger sus derechos.

En esta andadura, hay que señalar la importancia de las OMIC como recursos públicos de consumo.

Desde 1982 las Oficinas Municipales de Información al Consumidor siempre han estado presentes en las políticas de consumo, como los recursos públicos más cercanos y accesibles para asesorar y resolver los problemas de consumo que afectan a los ciudadanos, incrementando exponencialmente con el paso del tiempo su actividad y la calidad de su atención al público, de forma paralela a la revolución tecnológica que se ha operado en las relaciones de consumo, gracias al personal de estos servicios, cada vez más experto en el conocimiento de normativas y de habilidades para realizar procedimientos de mediación.

Las OMIC se han convertido en el termómetro más fiable de la evolución de las políticas públicas de consumo, como puso de manifiesto la Asociación de Técnicos de Consumo de Castilla-La Mancha en las Jornadas de Políticas Locales de Consumo organizadas por la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha en La Solana (Ciudad Real) el 20 de noviembre de 2022.

Los datos de los tres últimos años (de 2022 a 2024) que proporcionaron las OMIC de 15 localidades de Castilla-La Mancha, entre ellas La Solana, ponen en valor los avances que perciben y obtienen las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos.

Las OMIC activas encuestadas cuentan con 22 empleados públicos, que representan una ratio de 1/10.460 habitantes.

Se atendieron un total de 52.160 demandas de consumo (17.386 cada año), que correspondían a 15.277 reclamaciones, 28 denuncias y 39.257 consultas. Las OMIC que actuaron también como sede de colegio arbitral resolvieron 86 reclamaciones mediante laudos.

Se tramitaron 120 expedientes sancionadores frente a infracciones de consumo denunciadas y se realizaron 8.342 inspecciones de consumo.

Por último, se llevaron a cabo 496 actividades informativas y formativas en ese periodo destinadas a todo tipo de personas consumidoras.

Son datos que apuntan de forma positiva hacia la protección de las personas consumidoras como servicio público, para que cada 15 de marzo sigamos reivindicando que las políticas de consumo deben estar siempre activas en las administraciones públicas, especialmente en nuestros ayuntamientos, contando y mejorando con los recursos públicos más cercanos como las OMIC, para que la posición y los derechos de todas las personas consumidoras se respeten en igualdad de condiciones que los de sectores empresariales e industriales.

LOS TEMAS QUE PREOCUPARON MÁS A LOS CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS DE LA SOLANA

Datos de la Memoria 2024 de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

