

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Una web de la UE facilita la resolución de litigios sobre compras de bienes y servicios a través de internet

En el Día Mundial de las personas consumidoras, el Gobierno de Navarra se suma a la campaña de difusión de los derechos que asiste a la ciudadanía en materia 'on line'

Lunes, 14 de marzo de 2016

El pasado día 15 de febrero entró en funcionamiento la plataforma web de resolución de litigios de consumo 'en línea' para toda la Unión Europea. Se trata del sitio interactivo y multilingüe ([Plataforma ODR, Online Dispute Resolution](#)) que proporciona de manera gratuita un punto único de acceso a personas consumidoras y empresas para informarles de la resolución extrajudicial de litigios derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios a través de la red.

Asimismo, en la UE existen una serie de derechos básicos que regulan el acceso y la utilización de redes y servicios online: por ejemplo, internet. Estos derechos se detallan en el ["Código de derechos en línea de la UE"](#), y protegen a las personas consumidoras en situaciones concretas como: mudanzas a otra casa y conexión a internet; problemas en las compras on line; y problemas de tipo contractual con el proveedor de internet u otro servicio online.

Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que se celebra mañana, las administraciones públicas han lanzado una campaña informativa sobre los derechos europeos que asisten a la ciudadanía sobre las compras de bienes y servicios a través de Internet, frente a los abusos de los mercados. En concreto, ["Tus derechos online"](#) está promovida por la [Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición](#) (AECOSAN), las [comunidades autónomas](#) y el [Consejo de Consumidores y Usuarios](#).

Conexión, dispositivos y datos

Disponer en la vivienda particular de un servicio de conexión a Internet "básico, asequible y de buena calidad" y que exista en cada país, como mínimo, un "proveedor universal" que pueda facilitar estos servicios son algunos derechos que aparecen reflejados en el código.

Con respecto a la accesibilidad de las conexiones, el proveedor de Internet tiene la obligación de facilitar dispositivos especiales a las personas con discapacidad que lo precisen.

Asimismo, los datos personales tienen ahora una mayor protección. Existe el derecho a ser informado o informada si una empresa dispone de ellos, así como a la confidencialidad de las comunicaciones personales y

a no recibir “spam”.

Recibir una información clara y completa antes de concluir un contrato, la posibilidad de devolución de los productos no deseados, y recibir la compra realizada en un tiempo determinado, son otros derechos de la ciudadanía que se han visto favorecidos desde el 14 de junio de 2014.

En el caso de que se vean vulnerados los derechos online, la ciudadanía debe contactar, en primer lugar, con la persona comerciante o la entidad proveedora del servicio. Si se niega a cooperar, el paso siguiente es dirigirse al regulador nacional de proveedores de servicios de internet.

Si estas acciones no diesen resultado, se debe dirigir, en el caso de Navarra, al Servicio de Consumo (teléfono 848 427 733 y 848 427 758), o, si la entidad proveedora está en otro país de la UE, se puede recurrir a un procedimiento alternativo u online de resolución de conflictos. El último recurso es el judicial.

Derechos

En 1983 la ONU instituyó el Día Mundial de los Derechos del Consumidor cuya celebración conmemora el discurso que el presidente estadounidense John F. Kennedy pronunció el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de su país y en el que, entre otras, hizo las siguientes consideraciones:

"Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas... Pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados".

Por primera vez, la persona consumidora fue considerada un elemento fundamental dentro del proceso productivo, se reconoció su relevancia política y se instó a las instituciones a arbitrar medidas para la protección de sus derechos.

El 9 de abril de 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó las Directrices de la ONU para la Protección de los Consumidores, declaración de derechos que hoy goza de reconocimiento internacional:

- 1) derecho al acceso a bienes y servicios básicos esenciales, como alimentos, ropa, vivienda, salud, educación y salubridad .
- 2) derecho a la protección contra productos y procesos peligrosos .
- 3) derecho a recibir información para una elección correcta y protección contra publicidad deshonesta o confusa .
- 4) derecho a escoger productos y servicios a precios competitivos con la seguridad de una calidad satisfactoria.
- 5) derecho a ser escuchado y estar representado en la elaboración y ejecución de una política gubernativa y en el desarrollo de productos y servicios.
- 6) derecho a recibir una reparación adecuada por quejas justas, incluyendo compensación por información engañosa, bienes defectuosos o servicios insatisfactorios.
- 7) derecho a la educación para efectuar elecciones seguras de bienes y servicios, y ser conscientes de los derechos básicos y cómo hacerlos efectivos.
- 8) derecho a un ambiente saludable para vivir y trabajar .

La legislación española en esta materia está al nivel de la de los países más avanzados del mundo. Con anterioridad a las Directrices de la ONU, la Constitución de 1978 se refiere a la defensa de los derechos de las personas consumidoras:

"1) Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios , protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2) Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3) En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales".