



INFORMACION AREA **CONSUMO**

LEGISLACION APLICABLE EN CONSUMO EN **EL AMBITO LOCAL:**

- **Los artículos 14 y 23** del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.**

Artículo 14 (OMIC)

1. Las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario tendrán las siguientes funciones:

- a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) La indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor o usuario.
- c) La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores o usuarios y su remisión a las entidades u organismos correspondientes. d) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en esta ley y disposiciones que la desarrollen.

2. Las oficinas de información de titularidad pública, sin perjuicio de las que verifiquen las organizaciones de consumidores y usuarios, podrán realizar tareas de educación y formación en materia de consumo y apoyar y servir de sede al sistema arbitral previsto en el art. 31. 3. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información.

Artículo 23.- (OMIC)

Los poderes públicos y, concretamente, los órganos y servicios de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario. Sin perjuicio de las que en cada caso procedan, se promoverán las siguientes:



- a) Organización y funcionamiento de las oficinas y servicios de información a que se refiere el art. 14.
- b) Campañas de orientación del consumo, general o selectiva, dirigidas a las zonas geográficas o grupos sociales más afectados.
- c) Campañas o actuaciones programadas de control de calidad, con mención expresa de las personas, empresas o entidades que, previa y voluntariamente se hayan incorporado.
- d) Análisis comparativo de los términos, condiciones, garantías, repuestos y servicios de mantenimiento o reparación de los bienes o servicios de consumo duradero, todo ello de acuerdo con la regulación correspondiente sobre práctica de tales análisis que garantice los derechos de las partes afectadas.
- e) Análisis de las reclamaciones o quejas y, en general, de todas aquellas actuaciones de personas o entidades, públicas o privadas, que impliquen:
- 1º) Obligaciones innecesarias o abusivas de cumplimentar impresos, verificar cálculos y aportar datos en beneficio exclusivo de la entidad correspondiente.
 - 2º) Trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el consumidor o usuario o a costes desproporcionados.
 - 3º) Esperas, permanencias excesivas o circunstancias lesivas para la dignidad de las personas.
 - 4º) Limitaciones abusivas de controles, garantías, repuestos o reparaciones.
 - 5º) Dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio.
 - 6º) Otros supuestos similares. Los resultados de estos estudios o análisis podrán ser hechos públicos, conforme a lo establecido en el cap. IV.
- f) Otorgamiento de premios, menciones o recompensas a las personas, empresas o entidades que se distingan en el respeto, defensa y ayuda al consumidor, faciliten los controles de calidad y eviten obligaciones, trámites y costes innecesarios. Los poderes públicos asimismo volarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos.



- Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios en Andalucía. **Ley 13/2003, de 17 Diciembre.**
- Hojas de Quejas y Reclamaciones en Andalucía. **Decreto 72/2008, de 4 de Marzo.**

La regulación básica del Sistema Arbitral de Consumo se contiene en

- Los artículos **57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**
- El **Real Decreto 231/2008**, de 15 de febrero, por el que regula el Sistema Arbitral de Consumo

En lo no previsto por dichas normas, resultará de aplicación supletoria lo dispuesto en la **Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje** y, para el arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo, órganos administrativos, se rige en lo no previsto por el **Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero** por la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común