

lunes 15 de marzo de 2021

## Derecho de información



En este sentido, la oferta y publicidad de los productos no pueden inducir o generar engaño, los precios y tarifas siempre deben quedar claros, las condiciones de la compra o del contrato no pueden incluir cláusulas abusivas, y deben entregarle una factura.

Para la efectividad de este derecho, las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

- Facilitar a las personas consumidoras toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la construcción de viviendas.
- Asistir a las personas consumidoras frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad, promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.
- Vigilar que la publicidad dirigida a las personas menores de edad cumpla los principios y limitaciones establecidos en la normativa vigente.
- Promover y facilitar el acceso de las personas consumidoras, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía.
- En los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía y las Administraciones locales se prohibirá la publicidad desleal, engañosa, encubierta o subliminal y aquella que atente a la dignidad humana o de los grupos étnicos, culturales o sociales.
- Facilitar a las personas consumidoras la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos por empresas andaluzas.

Las empresas o entidades que produzcan, comercialicen, distribuyan y vendan bienes o presten servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo.

En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de las personas consumidoras un libro de quejas y reclamaciones, así como carteles indicativos de su existencia.

El [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf) [ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf> ] (modificado por [Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-793) [ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-793> ]), establece que:

- El etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo serán tales que no induzca a error a la persona consumidora y usuaria, especialmente:
  1. Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.
  2. Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea.

3. Sugiriendo que el bien o servicio posee características particulares, cuando todos los bienes o servicios posean estas mismas características.
  - Con independencia de las exigencias concretas establecidas que prestarán especial atención a las personas consumidoras vulnerables, todos los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias deberán ser de fácil acceso y comprensión y, en todo caso, incorporar, acompañar o, en último caso, permitir obtener de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre:
    1. Nombre y dirección completa de la entidad productora.
    2. Naturaleza, composición y finalidad.
    3. Cantidad, calidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
    4. Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
    5. Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, así como la correcta gestión de sus residuos, advertencias y riesgos previsibles.

