



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/6802

09/04/2024

20183

AUTOR/A: ALÓS LÓPEZ, Ana Isabel (GP); ARGÜELLES GARCÍA, Silverio (GP)

RESPUESTA:

El derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias en el marco de sus relaciones de consumo con empresarios se encuentra actualmente garantizado en la normativa de consumo, tanto a nivel estatal como autonómico. En consecuencia, la configuración de estas obligaciones para los empresarios comporta que, en caso de incumplimiento, las personas consumidoras ya disponen de canales para poner en conocimiento de las Administraciones competentes dichas conductas.

Así, en caso de que se produzca una vulneración de los derechos de una persona consumidora, el primer paso será reclamar ante el proveedor del bien o servicio, cumplimentando, si es necesario, la correspondiente hoja de reclamaciones que todos ellos deben tener a disposición de sus clientes. Si este no atiende su pretensión, entonces se puede interponer una reclamación para tratar de reparar el daño sufrido, acudiendo a alguna de las siguientes instancias: Oficinas Municipales de Información al Consumidor, que existen en numerosos Ayuntamientos, Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas, Asociaciones de Consumidores y Usuarios y las Juntas Arbitrales de Consumo, sin perjuicio también de poder acudir a la vía judicial ante los Tribunales de Justicia.

Asimismo, en caso de que las vulneraciones de derechos de las personas consumidoras en relación con las obligaciones de información supongan potenciales infracciones de la normativa de consumo, se podrá interponer la correspondiente denuncia ante las autoridades autonómicas para que realicen las actuaciones oportunas e impongan, si procede, las sanciones que correspondan.

Madrid, 16 de mayo de 2024