

Carta de Derechos del Consumidor

En Puerto Rico, disfrutamos de un libre comercio y una activa competencia de múltiples mercados. Esto obedece al deseo de satisfacer las múltiples necesidades y requerimientos del consumidor moderno. En función de ello, ése consumidor debe tener claramente definidos sus derechos generales, pues estos son los que le resguardan y garantizan una sana experiencia en el comercio.

A tal efecto, en mayo de 1985 el Departamento de Asuntos del Consumidor emitió la CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR, la cual ha sido objeto de múltiples revisiones desde ese entonces. Como parte del Día Internacional de los Derechos del Consumidor, se promulga la presente Carta de Derechos del Consumidor, acogiendo los principios esbozados desde el 1962 en el *Consumer Bill of Rights* por el Presidente John F. Kennedy, pero actualizando los mismos a los tiempos modernos. Como consecuencia, se establecen y se declaran los siguientes:

DERECHOS

1. **Derecho a adquirir productos seguros.** El consumidor tiene derecho a estar protegido de productos peligrosos al utilizarlos adecuadamente. De esta manera, puede exigir que los artículos que presenten un riesgo a la seguridad y/o a la salud, cuenten con las advertencias y etiquetados correspondientes.
2. **Derecho a ser informado.** El consumidor tiene derecho a que los comercios le provean información suficiente, para poder tomar una decisión inteligente e informada sobre los productos y/o servicios que adquiere. La información a ser provista al consumidor debe ser completa y cierta, en miras a evitar las prácticas y anuncios engañosos.
3. **Derecho a escoger.** El consumidor tiene derecho a elegir de toda una gama de bienes y servicios que compitan entre sí para ofrecer alternativas en términos de precio, calidad y servicio.
4. **Derecho a ser escuchado.** El consumidor tiene derecho a que sus preocupaciones sean oportunamente atendidas y a tener un foro donde exigir que se atiendan sus reclamos de manera eficiente y responsiva.
5. **Derecho a satisfacer necesidades básicas.** El consumidor tiene derecho a tener disponible bienes y servicios básicos y esenciales, tales como: comida, ropa, resguardo, servicios de salud, educación, servicios de utilidades básicas, agua e higiene adecuada.

6. **Derecho a ser compensado.** El consumidor tiene derecho a recibir una compensación por reclamos justos, incluyendo compensación por falsas representaciones, productos defectuosos y servicios deficientes.
7. **Derecho a ser educado.** El consumidor tiene derecho a adquirir el conocimiento y las destrezas necesarias para tomar decisiones informadas y seguras sobre bienes y servicios, a la vez que esté al tanto de sus derechos básicos como consumidor y cómo actuar sobre sus responsabilidades como tal.
8. **Derecho a un ambiente saludable.** El consumidor tiene derecho a vivir y trabajar en un ambiente que no atente contra su bienestar y el de futuras generaciones.

Aún cuando los anteriores derechos son considerados internacionalmente como los *Derechos Básicos del Consumidor*, se establecen y declaran los siguientes:

DERECHOS ADICIONALES

9. **Derecho a revisar contratos.** El consumidor tiene derecho a conocer y revisar el contenido de cualquier contrato que se le requiera firmar y a que se le entregue copia fiel y exacta firmada del mismo. No se permite requerir la firma de un contrato incompleto o que tenga espacios en blanco.
10. **Derecho a ser informado sobre garantías.** El consumidor tiene derecho a que se le informe en detalle sobre los aspectos de cualquier garantía aplicable al bien o servicio comprado, incluyendo cubierta y duración, nombre y dirección de la persona responsable de cumplir la garantía, procedimiento a seguir y condiciones a cumplir para reclamarla.
11. **Derecho a escoger alternativas de pago.** El consumidor tiene derecho a escoger entre diferentes métodos para realizar sus pagos. A esos efectos, los comercios deben proveer las alternativas de pago requeridas por ley.