



## Carta de Derechos Del Consumidor

En una sociedad de libre empresa y activa competencia de mercados como la nuestra, el consumidor debe tener claramente definidos sus derechos generales que le garantizan que al comprar bienes y servicios está pagando un justo precio por el bien o servicio que recibe. A tal efecto, en mayo de 1985 el Departamento de Asuntos del Consumidor emitió la CARTA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR en Puerto Rico. Para atemperar esta Carta de Derechos a los cambios habidos en los últimos años, el 14 de febrero de 1992, se revisó la misma. El 15 de marzo de 1994, Día Mundial de los Derechos del Consumidor se promulga el derecho número 11.

### DERECHOS

1. El consumidor tiene derecho a seleccionar libremente bienes y servicios de óptima calidad y a estar protegido de prácticas indeseables y anuncios engañosos en el comercio.
2. El Consumidor tiene derecho a conocer el contenido y los alcances de cualquier contrato que se le requiera firmar, a leerlo en su totalidad antes de firmarlo, y a que se le entregue copia fiel y exacta firmada. No puede requerírsele que firme un contrato incompleto o que tenga espacios en blanco.
3. El consumidor tiene derecho a que se le informe en detalle acerca de los costos envueltos en cualquier adquisición de bienes y servicios, incluyendo precio total, número de plazos, monto de parcial, cargos por seguro y cualquier otro costo que deba pagar.
4. El consumidor tiene derecho a recibir información completa sobre los factores que puedan afectar su selección en la compra de bienes, y servicios, destacándose la calidad, precio, fecha de expiración retiro del mercado, uso, contenido, funcionamiento, almacenaje, mantenimiento o conservación cuidado y sustitución del producto comprado y de sus piezas.
5. 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.
6. El Consumidor tiene derecho a estar protegido de productos que en cualquier uso previsible resulten peligroso o que le puedan causar daño, lesión, enfermedad o a sus familiares.
7. El Consumidor tiene derecho como estudiante a que el hospedaje seleccionado le provea seguridad y bienestar, cumpliendo así con las disposiciones de ley.
8. El consumidor tiene derecho a ser representado como consumidor, tanto en los foros de agencias gubernamentales, municipales, estatales y federales, como antes las ramas legislativa y judicial. Además, le asiste el derecho a ser oído ante foros no gubernamentales, tales como: organizaciones o asociaciones privadas, compañías que vendan bienes o servicios, así como, ante cualquier otro foro donde se ventilen sus reclamos como consumidor.
9. El consumidor tiene derecho a organizar grupos de consumidores y trabajar con los mecanismos necesarios para el desarrollo de su autodefensa en la adquisición de bienes y servicios.
10. El Consumidor tiene derecho a recibir información, orientación y servicios de excelencia de todo proveedor de dichos servicios.
11. El Consumidor tiene derecho a que se le proporcione información correcta, clara y precisa en relación con concursos y promociones que se publiquen a través de los medios de comunicación.