

ALIANZA NACIONAL DE USUARIOS Y CONSUMIDORES



# Directrices de Naciones Unidas

Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores

Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores

Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta



# Directrices de Naciones Unidas

Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores

Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor

Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor



# Directrices de Naciones Unidas

Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos

Promover un consumo sostenible



# Protección del consumidor en Venezuela

INDECU

Asociaciones de Consumidores



# Marco Legal en Venezuela

Constitución de la República  
Bolivariana de Venezuela

Ley de Protección al Consumidor y  
al Usuario



# Marco Legal en Venezuela

**Art. 26 CRBV:** “Toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos, a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente.

El Estado garantizará una justicia gratuita, accesible, imparcial, idónea, transparente, autónoma, independiente, responsable, equitativa y expedita, sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles”



# Marco Legal en Venezuela

• **Art. 6 LPCYU:** "Son derechos de los consumidores y usuarios:

• 1. La protección de su salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.

• 2. La adquisición de bienes o servicios en las mejores condiciones de calidad y precio que permita el mercado, tomando en cuenta las previsiones legales que rigen el acceso de bienes y servicios nacionales y extranjeros.

• 3. La información suficiente, oportuna, clara y veraz sobre los diferentes bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con especificaciones de precios, cantidad, peso, características, calidad, riesgos y demás datos de interés inherentes a su naturaleza, composición y contraindicaciones; que les permita elegir conforme a sus necesidades y obtener un aprovechamiento satisfactorio y seguro.

• 4. La promoción y protección jurídica y administrativa de sus derechos e intereses económicos y sociales en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado.



# Marco Legal en Venezuela

## • Continuación Art. 6 LPCYU:

- 5. La educación e instrucción sobre sus derechos como consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como los mecanismos de defensa y organización para actuar ante los organismos públicos existentes.
- 6. La indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades de los proveedores en los términos que establece la presente ley.
- 7. La protección de los intereses individuales o colectivos en los términos que establece esta ley.
- 8. La protección contra la publicidad subliminal, falsa o engañosa, los métodos comerciales coercitivos o desleales que distorsionen la libertad de elegir y las prácticas o cláusulas impuestas por proveedores de bienes y servicios que contraríen los derechos del consumidor y el usuario en los términos expresados en esta ley.



# Marco Legal en Venezuela

- **Continuación Art. 6 LPCYU:**

- 9. La constitución de asociaciones, ligas, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores o usuarios para la representación y defensa de sus derechos e intereses.
- 10. La recepción de un trato no discriminatorio.
- 11. El ejercicio de la acción ante los órganos administrativos y jurisdiccionales en defensa de sus derechos e intereses mediante procedimientos breves establecidos en la presente ley y en su reglamento.
- 12. El disfrute de bienes y servicios producidos y comercializados en apego a normas y métodos que garanticen una adecuada preservación del medio ambiente.
- 13. Los demás derechos que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes establezcan.



# Marco Legal en Venezuela

**Art. 105 LPCYU:** “El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor (INDECU) forma, conjuntamente con los organismos estatales, municipales y parroquiales de protección al consumidor y con **las asociaciones y federaciones de consumidores**, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual será el órgano rector en la aplicación administrativa de la presente Ley, impartiendo las orientaciones generales de las actividades a desarrollar y organizando, colaborando y supervisando en toda la República las actuaciones de los organismos municipales y parroquiales en defensa de los consumidores y usuarios (...).”

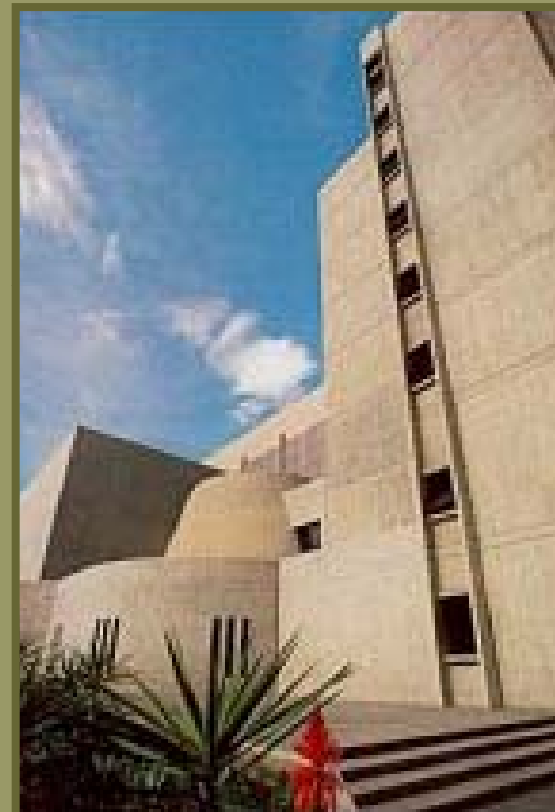


# Acciones colectivas ANAUACO

Créditos Indexados (mexicanos)

Financiamientos en Moneda Extranjera

Tarjetas de Crédito



# Acciones extrajudiciales ANAUCO



Procedimientos Administrativos  
(Ley de Protección al Consumidor y al Usuario)

Discusión y propuesta de leyes

Estrategias de Grupo





# Campañas ANAUCO Sistema Asegurador

Registro Único de Seguros

Banca - Seguros



# Consumidores somos todos

“Ser consumidor por definición nos incluye a todos (...) Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas ... pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados”

*J.F. Kennedy*

15 de marzo de 1962



MUCHAS GRACIAS



ALIANZA NACIONAL DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

