

# 9 PRINCIPIOS CLAVES DE LOS CONSUMIDORES



## INFORMACIONES

Su comunicación es esencial en la selección, la prestación y la utilización efectiva de los servicios

## ACCESO Y EQUIDAD

Las normas garantizan que los servicios no presentan discriminación abusiva contra un grupo particular



## SELECCIÓN

Es conveniente que una norma no favorezca a ningún proveedor en particular

## SEGURIDAD

La higiene, la integridad física, la seguridad financiera, el respeto a la vida privada, la protección de las personas vulnerables



## CALIDAD

características intangibles, acceso a información útil y precisa, buenas relaciones con los clientes y el suministro en tiempo.





# 9 PRINCIPIOS CLAVES DE LOS CONSUMIDORES

## COMPENSACIÓN

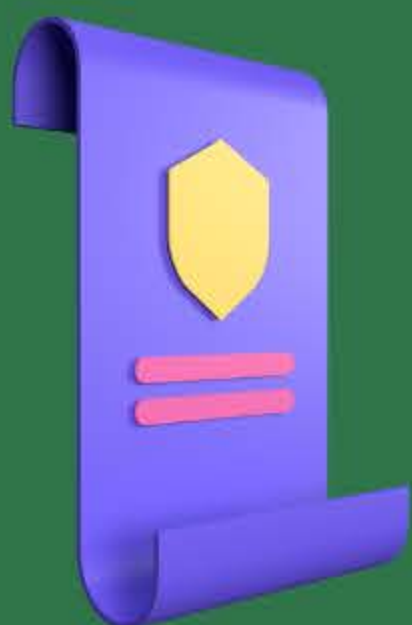
Seguridad de que en caso de anomalía u otra disfunción, se toman disposiciones para solucionar cualquier problema



## ASPECTOS AMBIENTALES

## REPRESENTACIÓN

Es conveniente que los organismos que dictan normas garanticen que los consumidores estén representados en todos los comités técnicos o los grupos de trabajo cuyos temas que afecten a los consumidores



## CONFORMIDAD CON LA LEY Y CON LAS NORMAS



MINCIN  
MINISTERIO DEL COMERCIO INTERIOR