

I

(Comunicaciones)

CONSEJO

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO

de 17 de diciembre de 1998

sobre las instrucciones de uso de los bienes de consumo técnicos

(98/C 411/01)

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Vista la Resolución del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre futuras medidas de etiquetado de productos para la protección del consumidor ⁽¹⁾,

- (1) Considerando que favorecer los intereses de los consumidores y garantizar a éstos un nivel de protección elevado implica, entre otras cosas, la protección de su salud y su seguridad;
- (2) Considerando que los consumidores tienen derecho a que se les facilite la información acerca de los problemas de seguridad que les permita valorar los riesgos inherentes a un producto y tomar precauciones contra los mismos;
- (3) Considerando que la protección de los intereses económicos requiere que los consumidores de bienes técnicos tengan acceso a una información destinada al usuario que sea adecuada para garantizar un uso correcto y completo de dichos productos;
- (4) Considerando que unas instrucciones de uso inadecuadas pueden afectar a la presentación de los productos y constituir un elemento que se deba tener en cuenta junto con todas las demás circunstancias pertinentes cuando se considere la posible naturaleza defectuosa de los bienes; que en este contexto debe tenerse en cuenta la experiencia adquirida gracias a la Directiva 85/374/CEE del Consejo, de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos ⁽²⁾;
- (5) Considerando que, a la vista de la variedad cada vez mayor de artículos disponibles en el mercado, así como de la frecuencia de las innovaciones impulsadas por el progreso técnico, las instrucciones de uso de los bienes de consumo técnicos con frecuencia son percibidas por los consumidores como inadecuadas tanto por su falta de claridad y por las dificultades lingüísticas que presentan, debido a traducciones deficientes o a la utilización de terminología demasiado compleja, como por su falta de estructura y por su contenido inadecuado; que el uso del lenguaje adecuado es fundamental para la claridad y facilidad de empleo de las instrucciones de uso;
- (6) Considerando que el problema de las instrucciones de uso se trata en disposiciones vinculantes del Derecho comunitario en ámbitos en que la protección de la salud y la seguridad humanas son especialmente pertinentes (en particular, los medicamentos, la maquinaria, los juguetes, los equipos de baja tensión, los aparatos de gas y los equipos de protección), con objeto de garantizar el cumplimiento de los requisitos esenciales correspondientes;
- (7) Considerando que no existe legislación comunitaria que trate de manera global los aspectos particulares de las instrucciones de uso de los bienes de consumo técnicos;
- (8) Considerando que, en una economía de mercado, corresponde a los productores y distribuidores satisfacer la necesidad general de unas instrucciones de uso adecuadas, teniendo en cuenta las exigencias de la demanda y fomentando la aplicación de la mejor práctica mediante el diálogo y la cooperación con las organizaciones de consumidores; que los consumidores podrán beneficiarse del desarrollo de métodos adecuados para determinar la calidad de las instrucciones de uso antes de la compra;

⁽¹⁾ DO C 110 de 20.4.1993, p. 1.

⁽²⁾ DO L 210 de 7.8.1985, p. 29.

- (9) Considerando que la oferta de unas instrucciones de uso accesibles está estrechamente relacionada con el planteamiento de «diseño para todos», cuyo objetivo consiste en que los productos y servicios de uso general estén diseñados para que pueda utilizarlos cualquier persona, incluidas las personas de edad avanzada y discapacitadas, y que constituye un elemento esencial del mandato actual de los organismos europeos de normalización de las tecnologías de la información y la comunicación en relación con las «Normas para las personas discapacitadas y de edad avanzada»⁽¹⁾; que también forma parte de las actividades que llevan a cabo los organismos de normalización CEN, Cenelec y ETSI en nombre de los servicios de la Comisión responsables de la realización de estudios y programas relativos a los requisitos de consumo en el ámbito de las tecnologías de la telecomunicación; que deben tenerse en cuenta asimismo la facilidad de uso y el ciclo de vida total de los productos, desde su producción hasta su reciclado;
- (10) Considerando que se dispone de normas generales⁽²⁾ y específicas⁽³⁾ sobre las instrucciones de uso a nivel internacional y, en algunos casos, a nivel nacional;
- (11) Considerando que se han elaborado o se están elaborando una serie de mandatos relativos a asuntos que afectan a los consumidores en particular y que deben ser tratados mediante la normalización, en particular en el área de la prevención de lesiones, tomando como base un mandato marco aprobado por la Comisión en 1995;
- (12) Considerando que existe margen para mejorar la estructura, contenido y facilidad de empleo de las instrucciones de uso relativas a los bienes de con-

sumo técnicos con objeto de facilitar el óptimo uso de los productos por parte del consumidor, garantizando a la vez un alto grado de seguridad,

TOMA NOTA de que, con miras a ayudar a distinguir los mejores métodos y prácticas posibles, la Comisión tiene la intención de difundir a los Estados miembros los resultados de una encuesta llevada a cabo en las administraciones nacionales de la Unión Europea y de los países de la AELC, así como el informe final de un estudio especializado sobre instrucciones de uso llevado a cabo por las autoridades austriacas;

INVITA a la Comisión a tratar el tema de las instrucciones de uso para los bienes de consumo técnicos dentro del ámbito de las actividades de normalización, previa debida consideración de la rentabilidad de estas últimas y a prestar la debida atención a este asunto en los ámbitos que corresponda, en particular por lo que respecta a la incorporación de las necesidades de los consumidores y al fomento de la representación del consumidor en el proceso de normalización;

INVITA a los Estados miembros y a los agentes económicos:

— a perseguir el objetivo de brindar una información a los consumidores que les permita hacer un uso seguro, fácil, adecuado y completo de los bienes de consumo técnicos, y a que tengan en cuenta, en la mayor medida posible, cuando resulte apropiado y en cumplimiento de lo dispuesto en el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, las indicaciones que figuran en el anexo de la presente Resolución respecto a todas las actividades en la materia,

— a estudiar la posibilidad, por ejemplo, de acuerdos voluntarios entre los fabricantes y las asociaciones de consumidores sobre el diseño y el contenido de las instrucciones de uso, así como sobre el etiquetado de los productos y sistemas de premios concebidos para favorecer la introducción de unas instrucciones de uso que correspondan a los progresos técnicos y de fácil manejo para el consumidor.

⁽¹⁾ Norma SOGITS: Grupo de altos funcionarios para las tecnologías de la información, nº 1032.

⁽²⁾ A nivel internacional, véase la guía ISO/IEC nº 37, 1995; a nivel nacional véase, por ejemplo, DIN V 8418.

⁽³⁾ Seguridad de los niños y normas: directrices generales; ref. guía ISO-IEC nº 50, 1987, 1ª edición, 15 de abril.

ANEXO

INDICACIONES RELATIVAS A UNAS INSTRUCCIONES DE USO CORRECTAS PARA BIENES DE CONSUMO TÉCNICOS ⁽¹⁾

Las indicaciones enumeradas en los siguientes capítulos deben considerarse como no exhaustivas y de carácter consultivo.

1. Elaboración de las instrucciones de uso

- a) Deberán acatarse las directrices, normas, leyes, etc. relativas a las instrucciones de uso.
- b) Para garantizar que la información incluida en los productos es de uso práctico, deberán llevarse a cabo ensayos de utilización: en dichos ensayos, el aparato, una lista de las funciones que deben realizarse con éste y el borrador de instrucciones de uso serán confiados a un grupo adecuado de consumidores a quienes, a continuación, se observará realizar las funciones; las observaciones se harán constar en unas fichas normalizadas.
- c) El contenido deberá estar estructurado con arreglo a los actos cotidianos típicos del usuario: la estructura del contenido de un manual se basará en las funciones que tendrán que realizar los usuarios del producto (principio de la orientación a la función).
- d) Unas instrucciones de uso deberán facilitar solamente la información que no se obtiene claramente del producto mismo (capacidad autoexplicativa), ni del conocimiento y experiencia del usuario, ni de las características de la función por realizar (principio de facilitar la información necesaria que falta).

2. Contenido

Las instrucciones de uso seguirán un orden lógico que refleje una utilización segura y práctica.

Las instrucciones, advertencias y avisos en materia de seguridad, las instrucciones de instalación y, por último, las instrucciones de uso irán claramente separadas unas de otras.

Los elementos típicos de dichas instrucciones de uso son los siguientes:

- Una lista de las versiones del producto objeto del manual, incluidas sus características distintivas
- Índice (para las instrucciones largas)
- Breve descripción de las funciones que puede efectuar el producto
- Una información, para cada función, orientada a la actividad, que incluya unas instrucciones y advertencias de seguridad, como indicaciones sobre la instalación y puesta en funcionamiento (función 1, función 2 etc.), cualquier información general de manejo seguro que no figure aún en las funciones, mantenimiento y cuidado y secciones de indicaciones en caso de avería
- Datos técnicos
- Direcciones y números de teléfono del servicio al cliente
- Índice alfabético (para los productos que realizan varias funciones, o para instrucciones largas)
- Una separata con instrucciones de consulta rápida (para los productos que realizan varias funciones, o funciones que se dividen en pasos independientes)
- Lista de errores de uso típicos, sus causas y sus posibles soluciones
- Información sobre la facilidad de uso del producto, así como sobre la manera en que puede reciclarse
- Información acerca de la disponibilidad de las instrucciones en soportes distintos del papel impreso, como pueden ser las cintas de video, CD-ROM, los sitios en la World Wide Web, etc.

3. Instrucciones de uso distintas para modelos distintos de un mismo producto

Como las instrucciones de funcionamiento pueden referirse a varias versiones o tipos de un mismo producto, es aconsejable que las instrucciones de uso se refieran solamente a una única versión del mismo, en especial cuando una confusión podría constituir un peligro para la seguridad.

⁽¹⁾ Como puede ser la «línea blanca», es decir, las cocinas y otros aparatos domésticos que suelen estar recubiertos con esmalte blanco, las herramientas de bricolaje, los aparatos eléctricos y electrónicos de diversión tanto de uso doméstico como portátiles, y el equipo terminal de telecomunicaciones.

No obstante, puede ser aceptable incluir varios productos en un único manual cuando las diferencias entre las versiones del producto no dan lugar a diferencias en cuanto a los pasos de la actividad (por ejemplo, cuando un aparato de fax tiene características adicionales en algunos modelos, aunque las instrucciones básicas para enviar un fax sigan siendo las mismas).

4. Instrucciones y advertencias de seguridad

Las instrucciones, advertencias y avisos en materia de seguridad deberán figurar de manera destacada al comienzo de las instrucciones de uso y utilizar los pictogramas que figuren en el producto mismo. Dichas instrucciones, advertencias y avisos se repetirán, en su caso, en los apartados correspondientes.

Además, se instruye mejor a los usuarios en el manejo seguro del producto si se unen unas instrucciones y advertencias de seguridad claramente marcadas a la secuencia de pasos del uso normal.

Los errores típicos de uso deberán figurar en el orden en que pueden ocurrir.

5. Lengua de los manuales

Los consumidores deberán poder acceder fácilmente a las instrucciones de uso al menos en su propio idioma oficial de la Comunidad de manera que el usuario pueda leerlas y comprenderlas con facilidad.

Por razones de claridad y facilidad de uso, cada versión lingüística deberá estar separada de las demás.

Las traducciones deberán basarse sólo en el idioma original y tener en cuenta las características culturales distintivas de la zona en la que se usa el idioma correspondiente; esto requiere que las traducciones sean hechas por expertos con la formación adecuada, que utilicen el idioma de los consumidores a los que está destinado el producto, y que, en la medida de lo posible, sean sometidas a una prueba de comprensión de los consumidores.

6. Comunicación de información

La comunicación de información deberá cumplir en la medida de lo posible los siguientes requisitos:

- ser suficientemente clara y comprensible
- ser correcta ortográfica y gramaticalmente
- utilizar palabras comprensibles
- utilizar la voz activa en lugar de la pasiva, siempre que sea posible
- evitar los términos especializados innecesarios
- utilizar expresiones de la vida cotidiana
- ser coherente en el uso de las palabras (es decir, debe usarse el mismo término en todo el texto para hacer referencia al mismo objeto o a la misma acción)
- utilizar tipografía que evite cualquier confusión entre mayúsculas, minúsculas y cifras
- explicar las abreviaturas, que irán acompañadas con un texto claro
- garantizar que las ilustraciones utilizadas corresponden exactamente a lo que ve el consumidor, describir sólo la información necesaria y representar sólo un dato informativo nuevo por ilustración
- garantizar que los símbolos empleados corresponden a pictogramas usados comúnmente, son fácilmente reconocibles y tienen el mismo significado en todo el manual
- cuando se utilice una combinación de texto e ilustraciones, escoger sólo uno de estos medios como medio principal hasta el final
- no limitarse al uso de imágenes sin texto, ya que así no se garantiza la claridad debido a que las imágenes por sí solas no siempre son lo bastante explícitas.

7. Archivado de las instrucciones de uso para consultas futuras

Para facilitar el archivado doméstico y el uso futuro, se recomiendan formatos adecuados. Se evitarán las hojas sueltas. La composición del texto reflejará el orden de la información. Los tipos de imprenta serán legibles por los usuarios, en especial por las personas mayores.

Es útil resaltar la información importante, como pueden ser los consejos de seguridad.