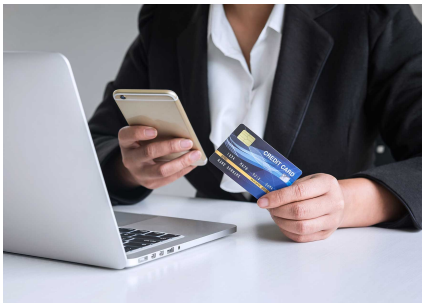
Concepte de persona consumidora: drets i deures



PENSA

Es considera “consumidor” aquella persona física o jurídica que, actuant en un àmbit alié a una activitat



empresarial o professional, adquireix, utilitza o gaudeix béns, productes, serveis, activitats o funcions per a ús personal, familiar i col·lectiu, i és diferent de qui produeix, facilita, subministra o expedeix aquests béns o serveis, tinga naturalesa pública o privada, individual o col·lectiva, sempre que siga una empresa.

SABIES QUE...

El terme consumidor té gairebé un segle. L'origen modern del terme procedeix de l'expansió de la indústria publicitària el segle XX. Arranca els anys 20 —quan els diaris, les revistes i les ràdios nord-americanes van començar a anomenar per primera vegada “consumidors” la ciutadania dels Estats Units—, i s'estén globalment després de la Gran Depressió i la Segona Guerra Mundial per la necessitat urgent que els ciutadans i ciutadanes recolzaren la supervivència de les empreses amb l'adquisició dels seus productes[1]. S'inaugura així la “societat de consum”.

Aquesta evolució econòmica i social va obligar els poders públics a desenvolupar nous drets i noves eines o instruments per a vetlar pel compliment d'aquests drets, posar els mitjans necessaris per a atendre'n la vulneració, i sancionar qui els incomplisca. La legislació vigent de protecció de les persones consumidores, com la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris, com també les normes de protecció promulgades per les comunitats autònomes, reconeix aquests drets:

1. **Dret a la protecció contra els riscos**  **salut o seguretat:** Els béns o serveis posats al mercat han de ser segurs. Es consideren segurs els béns o serveis que, en condicions d'ús normals o raonablement previsibles, durada inclosa, no presenten cap risc per a la salut o seguretat de les persones, o únicament els riscos mínims compatibles amb l'ús del bé o servei i considerats admissibles dins d'un nivell elevat de protecció de la salut i seguretat de les persones.

   Els empresaris han de posar en coneixement previ del consumidor i l'usuari, per mitjans apropiats, els riscos susceptibles de provindre d'una utilització previsible dels béns i els serveis.

2. **Dret a la informació, formació i educació[2]:** Els poders públics, en l'àmbit de les competències respectives, fomentaran la formació i l'educació dels consumidors i usuaris, asseguraran que aquests disposen de la informació necessària per a l'exercici eficaç dels drets, i vetlaran perquè se'ls preste informació comprensible sobre l' adequat ús i consum dels béns i serveis posats a la seua disposició al mercat: objectiva, certa, eficaç, comprensible i suficient dels articles, béns i serveis.

   La informació que el venedor o prestador de serveis aporta ha de permetre fer la selecció i l'elecció final basant-se en criteris de racionalitat, seguretat, conservació i protecció al medi ambient. En tot el territori nacional ha d'estar escrita, almenys, a castellà.

Les obligacions concretes dels fabricants i comerciants es troben a les normes que regulen l'etiquetatge –que no han d'induir a error el consumidor–, presentació i publicitat dels productes i serveis. Pel que fa als missatges publicitaris, la normativa general de publicitat és aplicable a qualsevol producte o servei posat a disposició dels consumidors; a més de les obligacions que s'hi contenen, hi ha alguns sectors (com els productes destinats a alimentació humana o farmacèutics) que han de complir, a més, la normativa específica.

3. **Dret a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials:** correcte exercici de les pràctiques comercials. A aquests efectes, es consideren pràctiques comercials dels empresaris amb els consumidors i usuaris tot acte, omissió, conducta, manifestació o comunicació comercial, inclosa la publicitat i la comercialització, directament relacionada amb la promoció, venda o subministrament de béns o serveis, inclosos els béns immobles, així com els drets i les obligacions, amb independència que siga duta a terme abans, durant o després d'una operació comercial. En conclusió, que els operadors econòmics respecten els legítims interessos econòmics i socials recollits en les normes que defensen les persones consumidores, en qualsevol de les fases del procés de compra, ús o de contractació:

   Abans: cal procurar que l'oferta, promoció i publicitat dels productes i serveis s'ajusten a les característiques, les condicions, la utilitat i la finalitat per a la qual van ser fabricats o dissenyats, de manera que no es puga enganyar o induir a engany.

   El consumidor té dret a rebre un pressupost previ; que s'utilitzen mètodes de venda autoritzats; que es prohibisca l'edició i difusió de publicitat il·lícita; i que es prohibisca la fabricació o venda de productes insegurs.

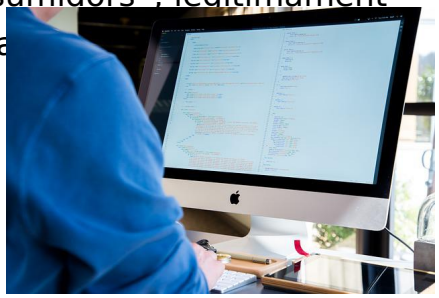
   En el moment de la compra d'un producte o de la contractació d'un servei: cal procurar que la informació i les condicions de la compra o el contracte siguen concretes, clares, comprensibles i sense clàusules abusives (condicions no negociades individualment que, en contra de les exigències de la bona fe, causen perjudici al consumidor).

El consumidor té dret a rebre còpia del contracte, a rebre factura o justificant de la compra, que s'exposen o queden clars els preus i les tarifes, i que les quantitats comprades siguen exactes.

Després: cal procurar que es respecten els drets de comprovació, garantia comercial, reclamació i possibilitat de renúncia o devolució establits en les normes legals aplicables o en els acords particulars als quals s'haja arribat.

El consumidor té dret a rebre els documents de garantia i els manuals d'instruccions en els béns duradors, a disposar de serveis tècnics per a resoldre avaries i disposar també de fulls de reclamacions.

4. **Dret a la indemnitza****ració dels perjudicis sofrits:** si un consumidor patei x algun dany o perjudici a conseqüència de l'adquisició o la utilització d'algun producte o servei, té dret que se'l repare adequadament. Tot i que són els tribunals de justícia els que poden decidir sobre la indemnització de danys i perjudicis, el sistema arbitral de consum també té capacitat per a emetre laudes en aquest sentit, sempre que l'empresa ho admeta en adherir-se al sistema arbitral.

5. **Dret de representació, consulta i participació de les associacions de consumidors i usuaris:** les organitzacions de consumidors[3], legítimament constituïdes són les úniques legitimades per a actua dels interessos generals dels consumidors i usuaris.

Les organitzacions de consumidors més representatives d'àmbit nacional formaran part del Consell de Consumidors i Usuaris[4], òrgan de consulta, en el

procediment d'elaboració de disposicions de caràcter general d'àmbit estatal relatives a matèries que afecten directament els consumidors i usuaris.

Les persones consumidores agrupades mitjançant aquestes organitzacions i associacions poden exercir col·lectivament, amb més força, la capacitat d'influir per a regular o corregir aspectes importants de l'activitat econòmica i social. Aquestes associacions disposen de mitjans propis per a orientar-ne els associats i els consumidors en les decisions de compra que prenguen (amb estudis i anàlisi de productes o serveis). Així mateix, informen, tramiten reclamacions i participen en procediments de resolució de conflictes de consum (com a arbitratges).

6. **Dret a la protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial en relació amb les persones consumidores vulnerables:** Les normes de protecció dels consumidors obliguen les administracions públiques a disposar de serveis que els ajuden, orienten i defensen d'actuacions abusives o il·legítimes en relació amb la compra d'un producte o la contractació d'un servei, i disposar de serveis i oficines d'informació al consumidor que els informen dels drets i obligacions; també en la recepció i tràmit de consultes, reclamacions i denúncies sobre assumptes de consum, a més de disposar de departaments que facen actuacions de control i inspecció dels productes i serveis en qualsevol fase de comercialització. I, en cas que es prove l'existència de cap irregularitat o infracció administrativa, que sancionen les empreses o professionals que les hagen comeses amb acció/intenció o per omissió/negligència.

   El procediment sancionador sempre s'inicia d'ofici: el consumidor no forma part del procediment, però té dret a ser informat de la iniciació i la resolució del procediment, d'acord amb la llei. L'administració no pot obligar l'empresa o el professional que haja comés la infracció a reparar els danys causats. Si es vol exigir una indemnització pels danys i perjudicis, cal acudir als tribunals o, si l'empresa ho accepta, fer servir la via arbitral.

Drets sectorials: altres òrgans competents

Per a determinats sectors, hi ha drets que s'amplien o concreten en altres òrgans administratius, que no pertanyen a les administracions de consum:

- Transport aeri (Agència Estatal de Seguretat Aèria)
- Telecomunicacions (Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions)
- Bancs i entitats financeres (Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya)
- Inversions (Comissió Nacional del Mercat de Valors)
- Assegurances (Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions)

Tampoc es tramitaran a les autoritats de consum les reclamacions relacionades que no deriven d'una relació de consum, entre d'altres, amb ensenyament reglat, serveis públics competència de l'Administració i serveis sanitaris.

Consumidor vulnerable

La Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica, introdueix nombrosos canvis en el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris (TRLGDCU). El més important és la modificació de l'article 3, que regulava el concepte de consumidor i que ara conté, en l'apartat segon, la definició de persona consumidora vulnerable, amb la intenció de protegir-la especialment. D'aquesta manera, els consumidors vulnerables són persones *"en una situació especial de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com a persones consumidores en condicions d'igualtat"*.

QUÈ HI PUC FER JO...?

Podeu conéixer com ser una persona consumidora més responsable, conscient i sostenible: Vegeu fitxa Consum sostenible.

[1]Stuart, Ewen, Captains of Consciousness: Advertising and the Social Roots of the Consumer Culture, Nova York, McGraw-Hill, 1976.

[2]Vegeu fitxa sobre La publicitat.

[3]Vegeu fitxa d'Associació de consumidors.

PER A SABER-NE MÉS...

- Directrius de Nacions Unides per a la protecció del consumidor

- Drets i reclamacions dels consumidors
- Drets del consumidor
- Nova Agenda Europea del Consumidor
- [4]Consell de Consumidors i Usuaris