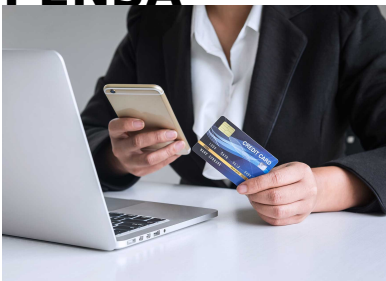


## Concepte de persona consumidora: drets i deures



### **PENSA**



Es considera “**consumidor**” aquella persona física o jurídica

que, actuant en un àmbit aliè 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, tingui naturalesa pública o privada, individual o col·lectiva, sempre que sigui una empresa.

### **SABIES QUE...**

El terme **consumidor** amb prou feines té un segle. L'origen modern del terme procedeix de l'expansió de la indústria publicitària el segle XX. Arrenca 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 recolzessin la supervivència de les empreses amb l'adquisició dels seus productes<sup>1</sup>. 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 vetllar pel compliment d'aquests drets, posar els mitjans necessaris per a atendre'n la vulneració, i sancionar qui els incompleixi. 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 de la salut i seguretat:** Els béns o serveis posats al



**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 presentin 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 provenir d'una utilització previsible dels béns i els serveis.

2. **Dret a la informació, formació i educació<sup>2</sup>:** Els poders públics, en l'àmbit de les competències respectives, fomentaran la formació i l'educació dels consumidors i usuaris, asseguraran que aquests disposin de la informació necessària per a l'exercici eficaç dels seus drets, i vetllaran perquè se'ls presti informació comprensible sobre l'adequat ús i consum dels béns i serveis posats a la seva 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 sigui duta a terme abans, durant o després d'una operació comercial. En conclusió, que els operadors econòmics respectin 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'ajustin a les característiques, les condicions, la utilitat i la finalitat per a la qual van ser fabricats o dissenyats, de manera que no es pugui enganyar o induir a engany.

El consumidor té dret a rebre un pressupost previ; que s'utilitzin mètodes de venda autoritzats; que es prohibeixi l'edició i difusió de publicitat il·lícita; i que es prohibeixi 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 siguin concretes, clares, comprensibles i sense clàusules abusives (condicions no negociades individualment que, en contra de les exigències de la bona fe,

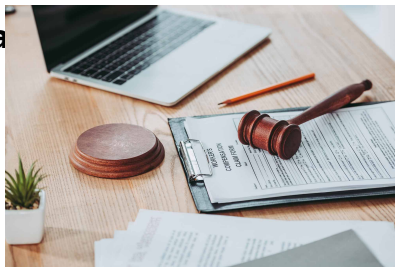
causin perjudici al consumidor).

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

Després: cal procurar que es respectin els drets de comprovació, garantia comercial, reclamació i possibilitat de renúncia, o devolució, establerts a les normes legals aplicables, o en els acords particulars als quals s'hagi 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 reparació dels danys i la reparació dels perjudicis**

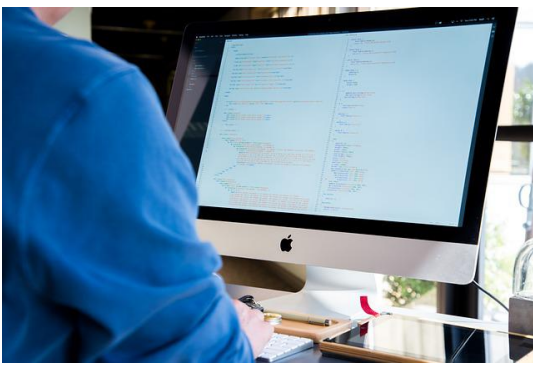


**soferts:** si un consumidor pateix algun dany o

perjudici a conseqüència de l'adquisició o la utilització d'algun producte o servei, té dret que se'l reperi 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 admeti en adherir-se al sistema arbitral.

#### 5. **Dret de representació, consulta i participació de les associacions de consumidors i usuaris:** les organitzacions de consumidors<sup>3</sup>, legítimament constituïdes són les úniques legitimades per a actuar en nom i representació dels interessos generals dels consumidors i usuaris.

Les organitzacions de consumidors més representatives d'àmbit nacional formaran part del Consell de Consumidors i Usuaris<sup>4</sup>, òrgan de consulta, en el procediment d'elaboració de disposicions de caràcter general d'àmbit estatal relatives a matèries que afectin 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 els seus associats i els consumidors en les decisions de compra que prenguin (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 ajudin, orientin i defensin 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 informin 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 facin actuacions de control i inspecció dels productes i serveis en qualsevol fase de comercialització. I, en cas que es provi l'existència de cap irregularitat o infracció administrativa, que sancionin les empreses o professionals que les hagin 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 hagi comès 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 \(Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions\)](#)

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

<sup>1</sup>Stuart, Ewen, Captains of Consciousness: Advertising and the Social Roots of the Consumer Culture, Nova York, McGraw-Hill, 1976.

<sup>2</sup>Vegeu fitxa sobre La publicitat

<sup>3</sup>[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](#)
- [<sup>4</sup>Consell de Consumidors i Usuaris](#)