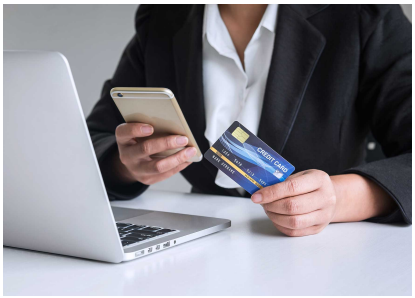
# Concepto de persoa consumidora: dereitos e deberes



## PENSA

Considérase “consumidor” aquela persoa física ou xurídica que adquire, utiliza ou goza de bens, produtos,



servizos, actividades ou funcións para o seu uso persoal, familiar ou colectivo, alleo a unha actividade empresarial ou profesional, e calquera que sexa a natureza, pública ou privada,individual ou colectiva, daqueles que os produzan, faciliten, fornezan ou expidan, sempre que sexa unha empresa.

## SABÍAS QUE...

O termo consumidor apenas ten un século. A súa orixe moderna procede da expansión da industria publicitaria no século XX. Arranca nos anos 20, cando os diarios, as revistas e as radios norteamericanas comezaron a chamarlles por primeira vez “consumidores” aos cidadáns dos Estados Unidos, e esténdese globalmente tras a Gran Depresión e a Segunda Guerra Mundial, pola perentoria necesidade de que a cidadanía apoiase a supervivencia das empresas comprando os

seus produtos[1]. Inaugúrase así a “sociedade de consumo”.

Esta evolución económica e social obrigou os poderes públicos a desenvolver novos dereitos e novas ferramentas ou instrumentos para velar polo cumprimento deses dereitos, poñendo os medios necesarios para atender a vulneración destes e sancionando os seus infractores. A lexislación vixente de protección das persoas consumidoras, como a Lei xeral para a defensa de consumidores e usuarios, así como das normas de protección promulgadas polas comunidades autónomas, recoñece estes dereitos:

1. **Dereito á protección contra os riscos que poidan afectar a saúde ou a seguridade:** Os bens ou servizos postos no mercad



   Considéranse seguros os bens ou servizos que, en c

   ondicións de uso normais ou razoablemente previsibles, incluída a súa duración, non presenten ningún risco para a saúde ou a seguridade das persoas, ou unicamente riscos mínimos compatibles co uso do ben ou servizo e considerados admisibles dentro dun nivel elevado de protección da saúde e a seguridade daspersoas.

   Os empresarios porán en coñecemento previo do consumidor e usuario, por medios apropiados, os riscos susceptibles de provir dunha utilización previsible dos bens e servizos.

2. **Dereito á información, á formación e á educación[2]:** Os poderes públicos, no ámbito das súas respectivas competencias, fomentarán a formación e a educación dos consumidores e usuarios, garantirán que estes dispoñan da información precisa para o eficaz exercicio dos seus dereitos e velarán para que se lles facilite unha información comprensible sobre o adecuado uso e consumo dos bens e servizos postos á súa disposición no mercado: obxectiva, certa, eficaz, comprensible e suficiente dos artigos, bens e servizos.

A información que o vendedor ou prestador de servizos proporciona debe permitir realizar a selección e a elección final de acordo con criterios de racionalidade, seguridade, conservación e protección do ambiente. En todo o territorio nacional debe estar escrita, polo menos, en castelán.

As obrigas concretas dos fabricantes e comerciantes recóllense nas normas que regulan a etiquetaxe –que non debe inducir a erro o consumidor–, a presentación e a publicidade dos produtos e servizos. Canto ás mensaxes publicitarias, a normativa xeral de publicidade é aplicable a calquera produto ou servizo posto á disposición dos consumidores. Hai algúns sectores (como o dos produtos destinados á alimentación humana ou o dos produtos farmacéuticos) que, alén das obrigas contidas nesta normativa, deben cumprir a súa normativa específica.

3. **Dereito á protección dos lexítimos intereses económicos e sociais:** correcto exercicio das prácticas comerciais. Para estes efectos, considéranse prácticas comerciais dos empresarios cos consumidores e usuarios todo acto, omisión, conduta, manifestación ou comunicación comercial, incluída a publicidade e a comercialización, directamente relacionada coa promoción, a venda ou o fornecemento de bens ou servizos, incluídos os bens inmobles, así como os dereitos e obrigas, con independencia de que sexan realizados antes, durante ou despois dunha operación comercial. En conclusión, que os operadores económicos respecten os lexítimos intereses económicos e sociais recollidos nas normas que defenden as persoas consumidoras, en calquera das fases do proceso de compra, de uso ou de contratación:

   Antes: procurando que a oferta, a promoción e a publicidade dos produtos e servizos se axusten ás características, condicións, utilidade e finalidade para a que foron fabricados ou deseñados, de xeito que non se poida enganar ou inducir a engano.

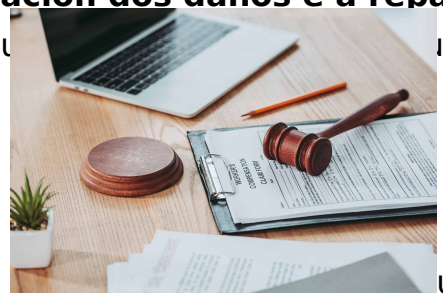
   O consumidor ten dereito a recibir un orzamento previo; a que se utilicen métodos de venda autorizados; a que se prohiba a edición e difusión de publicidade ilícita, e a que se prohiba a fabricación ou venda de produtos inseguros.

No momento da compra dun produto ou da contratación dun servizo: procurando que a información e as condicións da compra ou do contrato sexan concretas, claras, comprensibles e sen cláusulas abusivas (condicións non negociadas individualmente que en contra das esixencias da boa fe causen prexuízo ao consumidor).

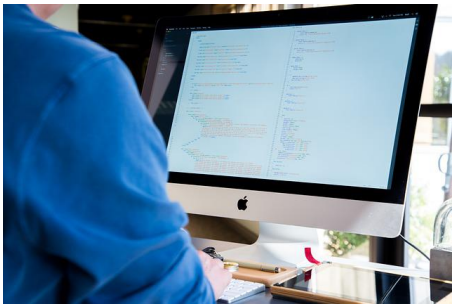
O consumidor ten dereito a recibir unha copia do contrato; a recibir unha factura ou un xustificante da compra; a que se expoñan ou queden claros os prezos e as tarifas, e a que as cantidades compradas sexan exactas.

Despois: procurando que se respecten os dereitos de comprobación, garantía comercial, reclamación e posibilidade de renuncia ou devolución, establecidos nas normas legais aplicables ou nos acordos particulares aos que se chegase.

O consumidor ten dereito a recibir os documentos de garantía e os manuais de instrucións no caso dos bens duradeiros, e a dispor de servizos técnicos para resolver avarías e de follas de reclamacións.

4. **Dereito á indemnización dos danos e á reparación dos prexuízos sufridos:** se un consu ı prexuízo como consecuencia da adquisición ou da  utilización dalgún produto ou servizo, ten dereito a que o devandito dano ou prexuízo lle sexa reparado adecuadamente. Aínda que son os tribunais de xustiza os que poden decidir sobre a indemnización de danos e prexuízos, o sistema arbitral de consumo tamén ten capacidade para emitir laudos neste sentido, sempre e cando a empresa o admita na súa adhesión ao sistema arbitral.

5. **Dereito de representación, consulta e participación das asociacións de consumidores e usuarios:** as organizacións de consumidores[3] legalmente constituídas son as únicas lexitimadas para actuar en nome e representación dos intereses xerais dos consumidores e usuarios.



As organizacións de consumidores máis representativas a nivel nacional, formarán parte do Consello de Consumidores e Usuarios[4], órgano de consulta no procedemento de elaboración de disposicións de carácter xeral de ámbito estatal relativas a materias que afecten directamente os consumidores e usuarios.

As persoas consumidoras agrupadas a través destas organizacións e asociacións poden exercer colectivamente, con máis forza, a súa capacidade de influír para regular ou corrixir aspectos importantes da actividade económica e social. Esas asociacións dispoñen de medios propios para orientar os seus asociados e mais os consumidores nas súas decisións de compra (con estudos e análises de produtos ou servizos). Así mesmo, informan, tramitan reclamacións e participan en procedementos de resolución de conflitos de consumo (como as arbitraxes).

6. **Dereito á protección dos seus dereitos mediante procedementos eficaces, en especial en relación coas persoas consumidoras vulnerables:** as normas de protección dos consumidores obrigan a que as administracións públicas dispoñan de servizos que os axuden, orienten e defendan de actuacións abusivas ou ilexítimas en relación á compra dun produto ou á contratación dun servizo. Para iso, deben dispor de servizos e oficinas de información ao consumidor que os informen dos seus dereitos e obrigas; recibir e tramitar consultas, reclamacións e denuncias sobre asuntos de consumo, e dispor de departamentos que realicen actuacións de control e inspección dos produtos e servizos en calquera fase de comercialización e que, no caso de que se probe a existencia dunha irregularidade ou infracción administrativa, sancionen as empresas ou os profesionais que as cometesen con acción/intención ou por omisión/neglixencia.

O procedemento sancionador sempre se inicia de oficio: o consumidor non forma parte do procedemento, pero ten dereito a ser informado do seu comezo e resolución de acordo coa lei. A administración non pode obrigar a empresa ou o profesional que cometese a infracción a reparar os danos causados. No caso de querer esixir unha indemnización por danos e prexuízos hai que acudir aos tribunais ou, se a empresa o acepta, usar a vía arbitral.

## Dereitos sectoriais: outros órganos competentes:

Para determinados sectores existen dereitos que se amplían ou concretan noutros órganos administrativos, que non pertencen ás administracións de consumo:

- Transporte aéreo (Axencia Estatal de Seguridade Aérea)
- Telecomunicacións (Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións)
- Bancos e entidades financeiras (Servizo de Reclamacións do Banco de España)
- Investimentos (Comisión Nacional do Mercado de Valores)
- Seguros (Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións)

Tampouco se tramitarán nas autoridades de consumo as reclamacións relacionadas que non deriven dunha relación de consumo, entre outras, co ensino regrado, os servizos públicos competencia da Administración ou os servizos sanitarios.

## Consumidor vulnerable

Lei 4/2022, do 25 de febreiro, de protección dos consumidores e usuarios fronte a situacións de vulnerabilidade social e económica, introduce numerosos cambios no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios (TRLXDCU). O máis importante é a modificación do artigo 3, que regulaba o concepto de consumidor e que agora contén, no seu apartado segundo, a definición de persoa consumidora vulnerable, coa intención de protexela especialmente. Deste xeito, os consumidores vulnerables son persoas *"nunha especial situación de subordinación, indefensión ou desprotección que lles impide o exercicio dos seus dereitos como persoas consumidoras en condicións de igualdade"*.

## QUE PODO FACER EU...?

Podes coñecer como ser unha persoa consumidora máis responsable, consciente e sostible: Ver ficha Consumo sostible.

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

[2]Ver ficha sobre A publicidade

[3]Ver ficha de Asociación de consumidores.

## PARA SABER MÁIS...

- Directrices das Nacións Unidas para a protección do consumidor
- Dereitos e reclamacións dos consumidores
- Dereitos do consumidor
- Nova Axenda Europea do Consumidor
- [4]Consello de Consumidores e Usuarios