

Los derechos de los consumidores y usuarios

El artículo 51 de la Constitución configura la defensa de los consumidores y usuarios como un principio rector de la política social y económica que los poderes públicos deben garantizar.

Artículo 51 CE. “1. *Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*

2. *Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca.*

3. *En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.”*

Este precepto constitucional, se inspira en la Resolución del Consejo de CEE, de 14 de abril de 1975, que aprobó el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea, para una política de protección y de información a los consumidores y usuarios, que reconoció el principio *pro consumatore*, elevándolo a la categoría de principio general del derecho.

Así el artículo 8 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, recoge esos derechos básicos de los consumidores.

Art. 8 TRLGDCU

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales: en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización de daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de Asociaciones, Agrupaciones, Federaciones o Confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial, ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Por eso en nuestro ordenamiento jurídico disponemos de un régimen jurídico de carácter sustantivo y procesal dirigido a la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios.

El texto normativo de referencia en materia de consumidores y usuarios es el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, en la que se refunde la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, y además se realiza la trasposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Sin embargo la normativa en materia de consumo es amplísima, bien por la regulación de los diferentes sectores que operan en el mercado, siendo que además de la normativa estatal, también disponemos de la normativa emanada de las Comunidades Autónomas con competencia en la materia.

Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a la actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Por tanto, podemos definir al consumidor como el sujeto que adquiere bienes o servicios con objeto de realizar su valor en uso y no su valor en cambio.

El consumidor debe saber que es nula la renuncia previa de los derechos que se reconocen en el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), y por tanto serán nulos los actos realizados en fraude de ley.

Los bienes y servicios puestos en el mercado tienen el deber de ser seguros. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente, los

riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Las empresas comercializadoras de bienes y servicios deben informar a los consumidores y usuarios, por medios adecuados, y por tanto poner en conocimiento previo a la adquisición del bien o contratación del servicio, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, haciendo uso de un etiquetado que no induzca a error al consumidor o usuario.

Además la información mínima que deberá contener la oferta será:

- a) Nombre o razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial, o en su caso el nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa.
- b) Las características esenciales del bien o servicio
- c) El precio final completo, incluido impuestos, desglosado en su caso, el importe de los incrementos y descuentos y los gastos adicionales a repercutir.
- d) Si no se pudiera fijar el precio, se debe informar sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio.
- e) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones.
- f) La existencia del derecho de desistimiento.

El incumplimiento de los requisitos mínimos de información que debe suministrar el empresario será considerado práctica desleal engañosa, en los términos establecidos en la ley de Competencia Desleal.

El consumidor o usuario tiene derecho a reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, o la devolución o renuncia del bien, según se establezcan en los contratos que se formalicen.

Los consumidores y usuarios pueden reclamar sus derechos bien individualmente o bien a través de asociaciones de consumidores y usuarios constituidas al efecto.