

## **INTRODUCCION**

Ya en el siglo XVIII Adam Smith afirmó que el consumo es el único fin y propósito de toda producción, y el interés del productor debe tenerse en cuenta sólo en la medida en que sea necesario para favorecer el del consumidor.

La moderna sociedad del bienestar, que hizo posible el acceso al mercado de nuevas capas de población generalizando el crédito, produjo debilitamiento de la posición de los consumidores. Una de las causas de este debilitamiento es la falta de transparencia en el mercado, es decir, la falta de información adecuada y suficiente.

La preocupación del consumidor surge cuando se rompe el equilibrio existente entre las partes de la relación de consumo y se toma conciencia de la relevancia jurídica y social del fenómeno, es decir, la necesidad de proteger al consumidor aparece el día en que los hombres dejan de vivir en situación de autosuficiencia económica y las tres funciones de: producción, distribución y consumición se disocian.

En la sociedad de consumo la parte débil de la relación de consumo se ve en la necesidad de hacer valer sus derechos frente a la contraparte y frente a la sociedad en general ya que el entorno hace que sus características le sitúen en inferioridad de condiciones.

La sociedad postindustrial o neocapitalista en la que estamos viviendo es básicamente una sociedad de consumo. La sociedad de consumo implica la producción en masa de bienes y la distribución generalizada de servicios. Este fenómeno ha dado lugar a la ruptura del principio de equilibrio entre la oferta y la demanda. El sector productivo en consecuencia, viene a controlar a la demanda, aunque sea de forma indirecta y precisa utilizar métodos cada vez más agresivos para poder mantener la producción masificada y subsistir.

Ante esta situación de desigualdad surge el denominado movimiento de protección de los consumidores que no se estructura como movimiento de autodefensa hasta la segunda mitad del siglo XX.

El fenómeno de protección del consumidor adquiere consistencia el 15 de marzo de 1962 cuando el Presidente Kennedy pronunció estas palabras: Los consumidores, todos nosotros por definición, representan el grupo económico más importante y se hallan interesados en casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas. Sus gastos representan las dos terceras partes de los gastos económicos totales. Sin embargo, constituye el único grupo que no está organizado realmente y cuya opinión casi nunca es tomada en cuenta.

### **La protección de los consumidores en la Comunidad Económica Europea**

El Comité Económico y Social y el Parlamento Europeo participan activamente en la protección de los consumidores. El Comité Económico y Social fue consultado durante los días 27 y 28 de Marzo de 1974 sobre un Programa Preliminar comunitario para la información y la protección del consumidor.

Los cambios ocasionados por la sociedad de consumo acentuaron los desequilibrios existentes entre las partes de la relación de consumo, hicieron más sensible al consumidor y despertaron en los poderes públicos la necesidad de informar a los consumidores de sus derechos y protegerles contra los abusos que pudieran resultar de las prácticas empresariales.

Así el Programa Preliminar define una política específica de protección y de información de los consumidores, pero con una orientación general con el fin de mejorar la situación del consumidor en todos los sectores de la sociedad.

Los objetivos de esta política comunitaria específica de protección del consumidor son asegurar:

- una protección eficaz contra los riesgos susceptibles de afectar a la salud y a la seguridad de los consumidores;
- una protección eficaz contra los riesgos susceptibles de perjudicar los intereses económicos de los consumidores;
- a través de medios apropiados, de consejos, una asistencia y la reparación de los daños;
- la información y la educación de los consumidores; y
- La consulta y la representación de los consumidores en la preparación de las decisiones que les afecten.

Se han realizado más programas para la protección del consumidor, como la que adoptó recientemente (hace casi 10 años) la Comisión de la Comunidad Económica Europea el 28 de marzo de 1990, adoptó un Programa trienal de acción sobre la política de los consumidores en la CEE. Este programa acentúa en la necesidad de una representación más eficaz de los consumidores, tanto en las instituciones comunitarias y en las de los Estados miembros, como en la concertación en el sector privado.

Este programa considera que existen cuatro áreas principales:

- ***Representación de los consumidores***

Ya que para lograr los beneficios sociales y económicos del mercado interior es preciso que los consumidores participen activamente en muchas funciones.

- ***Información a los consumidores***

Ya que para que la confianza de los consumidores, necesaria para la realización del mercado único, genere los beneficios esperados es necesario que dispongan de la información adecuada.

- ***Seguridad de los consumidores***

Ya que para generar la confianza de los consumidores y usuarios en el mercado interior es necesario cubrir adecuadamente situaciones de emergencia a escala comunitaria en cuanto a la seguridad del consumidor, así como mejorar y coordinar la situación de las autoridades de los Estados miembros en temas de seguridad.

- ***Operaciones comerciales de los consumidores***

Ya que para obtener el máximo beneficio del mercado es necesario que sus ciudadanos estén dispuestos a utilizar este mercado adquiriendo productos y servicios en cualquiera de sus puntos.

## **La protección de los consumidores en España**

Desde siempre se ha criticado la insuficiencia y el ínfimo nivel legal de protección del consumidor en nuestro ordenamiento jurídico positivo.

A partir de los años setenta se reconoce en España con intensidad creciente que el ordenamiento jurídico no es adecuado para proteger eficazmente los legítimos intereses de ciudadano normal en su vida diaria, es decir, como consumidor. Se toma conciencia de la importancia del fenómeno del consumidor y del usuario, y de la importancia del fenómeno del consumidor y del usuario, y de la imprescindible tarea de afrontar su protección.

Desde una perspectiva jurídica, hasta la constitución española de 1978 no se puede hablar de normas jurídicas de protección al consumidor.

Las primeras regulaciones españolas en materia de defensa de los consumidores eran parciales y estaban enmarcadas en leyes sectoriales, así el primer sector que se interesó por la protección del consumidor fue el Derecho industrial y de la competencia.

El artículo 51 de la Constitución de 1978, fundamento básico del Derecho del Consumo español, establece:

- 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.
- Los poderes públicos promoverán la información y la educación de consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos en los términos que la Ley establezca.
- En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

Con la introducción de este principio constitucional, se pretende eliminar las consecuencias sociales indeseables que suponen importantes lesiones en los derechos e intereses de los consumidores. La existencia de este nuevo principio en nuestro ordenamiento jurídico obliga a contemplar desde una nueva perspectiva la normativa existente.

La vertiginosa evolución de las condiciones de producción, distribución, y venta ha hecho que, en la actualidad, lo que nació como protección del consumidor se haya convertido en protección del individuo. Los consumidores están más amparados por esta concepción social del Derecho ya que facilita el reconocimiento y el ejercicio de sus derechos a través de medidas instrumentales adecuadas a sus necesidades.

Los importantes acontecimientos ocurridos en nuestro país en relación con el aceite tóxico desnaturalizado sirvieron para poner de relieve a la opinión pública la total indefensión con que se encontraban los ciudadanos frente a los problemas que cotidianamente se les presentan en relación con el consumo de bienes o la utilización de servicios; indefensión que se centraba en la ausencia de mecanismos jurídicos adecuados con que hacer frente a la posición de desigualdad en que se encuentran respecto al prestador de un servicio. Todas estas circunstancias condujeron a que se promulgaran el 19 de julio de 1984 la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El movimiento de defensa de los consumidores y usuarios surgido como consecuencia de la vigencia de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ha propiciado un cambio en la concepción del Derecho, se ha superado la concepción individual para pasar a una nueva fase, el centro de atención ya no es el individuo, es el conjunto de la sociedad; la doctrina denomina esta fase Derecho social, se trata de un Derecho que se ocupa de los consumidores en todas sus dimensiones.

Los consumidores constituyen un grupo económico en el que sus intereses son jurídicamente distintos del interés general. El reconocimiento de sus intereses específicos ha comportado un crecimiento notable del papel de las Asociaciones de Consumidores como actor jurídico y económico.

Se ha dicho que las características básicas del movimiento de protección de los consumidores españoles son:

- Integrado por asociaciones privadas de consumidores y cooperativas de consumo, siguiendo el modelo occidental mayoritario.
- Escala afiliación.
- La financiación de las mismas proviene de la Administración. No existe autofinanciación.
- Organizado en federaciones de ámbito estatal.
- Presencia cada vez mayor en los medios de comunicación social.
- Inicio de la profesionalización a nivel técnico (especialización).
- Incremento de las colaboraciones, convenios y creación de comisiones con empresas –sin

intermediación de la Administración– para negociar temas puntuales.

Hay que tener en cuenta que la finalidad que se persigue con la política de defensa de los consumidores no es sólo la de defender los valores de salud, seguridad, intereses económicos, etc..., sino también la de armonizar nuestra legislación con las legislaciones de los Estados miembros de la Comunidad Económica Europea para prevenir contrastes y evoluciones demasiado diferentes en una era de creciente internacionalización, como la que vivimos.

La política de consumo ha seguido 3 coordenadas de actuación:

- El desarrollo de un cuadro normativo que asegure una adecuada protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
- La articulación de una estructura administrativa que permitiera la mejora y ampliación de los servicios ofrecidos en este campo a los ciudadanos. El ordenamiento constitucional del Estado de las Autonomías exige que la política de consumo se aproxime al ciudadano para una eficaz ejecución. Se han constituido casi trescientas Oficinas Municipales de Información al Consumidor y los Ayuntamientos de más de 25.000 habitantes se nutren de las publicaciones y de la asistencia técnica del Instituto nacional de Consumo, asegurando con ello un adecuado y armónico funcionamiento.

Las oficinas de información al consumidor y usuario pueden ser de titularidad pública o privada, éstas se encuentran en las empresas y en las Asociaciones de Consumidores y se constituyen con la finalidad de asesorar, educar y de recibir quejas y reclamaciones

- La tercera coordenada base de esta política está representada por el impulso del movimiento asociativo. El censo del Instituto Nacional de Consumo refleja la existencia de 115 Asociaciones, que junto a las no censadas o las sólo censadas en algunas Comunidades Autónomas, aproxima la cifra a las doscientas.

### **UNA FUENTE ECONÓMICA DEL DERECHO DE CONSUMO: ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**

La Generalidad es el órgano encargado de garantizar, con medidas eficaces, el ejercicio de los derechos reconocidos en el Estatuto de Consumidores y Usuarios a los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma Valenciana, así como los que les reconozcan en la legislación de ámbito estatal.

En el artículo 4 del Estatuto de Consumidores y Usuarios se reconocen los siguientes derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- La información correcta y suficiente sobre los productos y servicios y la educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de unos y otros.
- La audiencia en consulta, la participación en la elaboración de las disposiciones que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones de consumidores y sus agrupaciones o federaciones.
- La protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos, que permitan elegir libremente y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
- El derecho a la reparación e indemnización y perjuicios sufridos.

Para facilitar el ejercicio del derecho de información a los consumidores el Estatuto prevé la existencia de Oficinas de Información que prestarán el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y servirán de cauce para sus reclamaciones.

Para las zonas en las que, por la dispersión de los habitantes, no se den las condiciones de población requeridas, se establecerán servicios móviles de información que atenderán periódicamente esta labor; del mismo modo, los centros urbanos que carezcan de este servicio podrán ser atendidos por los servicios creados a tal efecto por las Mancomunidades de Municipios.

Se prevén dos órganos para la aplicación del estatuto de Consumidores y Usuarios de la comunidad Valenciana: La **Comisión interdepartamental de Consumo** y el **Consejo Valenciano de consumo**.

### ***Consejo Valenciano de Consumo***

Creado y regulado por el Decreto 188/1987, está integrado por representantes de las Asociaciones de Consumidores, de los agentes sociales, como Asociaciones de Empresarios y Cámaras de Comercio y Sindicatos de mayor representatividad de la Comunidad Autónoma Valenciana, de la propia Admón., y por personas libremente escogidas entre profesionales sanitarios y no sanitarios y técnicos de reconocido prestigio.

El Consejo Asesor de Consumo está adscrito a la Consellería de Sanidad y Consumo, es un órgano asesor de carácter consultivo y no vinculante que tiene las siguientes funciones:

- Asesorar, informar y servir como órgano consultivo de la generalidad valenciana en todas las cuestiones relativas a la protección de los consumidores y usuarios.
- Fomentar el diálogo entre consumidores, empresarios, sindicatos y Administraciones públicas.
- Conocer e informar las normas generales que se elaboren en materia de consumo.

### ***Comisión Interdepartamental de Consumo***

Regulada por el Decreto 131/1989, se creó de conformidad con el artículo 31 el Estatuto de Autonomía con el fin de coordinar los diversos órganos de la Administración Autonómica con competencias en materia de consumo.

Tiene atribuida las siguientes funciones:

- Informar todos aquellos asuntos que, afectando al consumidor, le sean cometidos por los órganos de la Generalidad, así como toda disposición general que regule materias referentes al consumo.
- Establecer criterios para la utilización racional de los medios humanos y materiales disponibles.
- Proponer al Consell de la Generalidad o al órgano competente las medidas que se estimen aconsejables para la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

Dentro de estas iniciativas, se tratará de propiciar en todo momento una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas, mediante el ofrecimiento de la actuación mediadora por parte de los órganos y servicios previstos en esta Ley.

## **CONTENIDO DEL DERECHO DEL CONSUMO**

### **Introducción**

Para analizar los derechos de los consumidores y usuarios independientemente de su carácter fundamental o instrumental, vamos a seguir el orden establecido por los capítulos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que los enumera en el artículo 2.1:

- La protección contra los riesgos que pueden afectar su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

- La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- 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, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

## **Derecho a la protección de la salud y la seguridad**

La política comunitaria de protección de los consumidores siempre ha considerado que la protección de los intereses de los consumidores era una parte integrante de la política encaminada a conseguir el bienestar del ciudadano. La protección contra los riesgos de afectar a la salud y de protección de los consumidores, en el programa preliminar se enumeraron los principios que debían seguirse en este campo, principios que se han mantenido y confirmado en Programas posteriores, y que son:

- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores han de ser tales que no presenten peligros para la salud y seguridad de estos últimos si presentasen tales peligros deben poderse retirar del mercado mediante procedimientos rápidos y simples. De manera general, los riesgos que puedan provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, deben ponerse en conocimiento de los consumidores por medios apropiados.
- El Consumidor debe ser protegido contra los daños corporales causados por los servicios defectuosos suministrados por los productores de bienes y los prestatarios de servicios.
- Las sustancias y preparados que puedan ser contenidos o añadidos en productos alimenticios, deben ser definidos y su uso reglamentado. Asimismo, los tratamientos de que puedan ser objeto los productos deben quedar definidos y su uso reglamentado siempre que lo imponga la protección del consumidor. Los productos alimenticios no deben alterarse o contaminarse por los envases y demás objetos o sustancias en contacto con ellos, en la medida en que afecte a la salud o seguridad del consumidor o los hagan impropios para el consumo.
- Las máquinas aparatos y equipos eléctricos y electrónicos, así como ciertas clases de bienes susceptibles de afectar a la salud y a la seguridad de los consumidores, deben ser objeto de una reglamentación regular y sometidos a un procedimiento reconocido o aprobado por los poderes públicos para asegurar su uso con plena garantía.
- Los nuevos productos pertenecientes a determinadas categorías susceptibles de afectar a la salud o seguridad de los consumidores deben ser objeto de autorizaciones particulares armonizadas para el conjunto de la Comunidad.

Todas las legislaciones existentes sobre la materia siguen, más o menos, un enfoque similar: imponen a los productores, a los distribuidores y a los importadores una obligación general de comercializar únicamente productos seguros, obligaciones en materia de información y de vigilancia de los mercados en caso de que se produzcan riesgos graves e inmediatos debidos al uso de los productos de consumo y prevén poderes de intervención para prohibir temporal o definitivamente la comercialización de los productos de consumo peligrosos.

En nuestra legislación el derecho a la protección de la salud y de la seguridad es uno de los derechos fundamentales básicos de los consumidores y usuarios, ya que se considera que la salud y la seguridad son intereses de carácter primario que merecen una protección absoluta, sin acondicionamientos.

## **Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales**

Los principios que inspiraron la política comunitaria en cuanto a la protección de los intereses económicos de los consumidores se enumeran en el Programa preliminar de 1975 en los siguientes términos:

- Los compradores de bienes o servicios deberán ser protegidos contra los abusos de poder del vendedor, en particular, contra los contratos tipo establecidos unilateralmente, la exclusión abusiva en los contratos de derechos básicos, las condiciones abusivas de crédito, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas y los métodos de venta agresivos.
- El consumidor deberá ser protegido contra los perjuicios que pueda causarle a sus intereses económicos un producto defectuoso o unos servicios insuficientes.
- La presentación y promoción de bienes o servicios –incluidos los servicios financieros– no deberán ser concebidos de forma que engañen a la persona a la que se le ofrecen o a través de la que se solicitan.
- Ninguna forma de publicidad –visual o auditiva– deberá inducir a error al cliente potencial del producto o servicio.
- Todas las informaciones suministradas en la etiqueta, tanto en el lugar de venta como en la publicidad, deberán ser exactas.
- El consumidor deberá poder beneficiarse de un servicio postventa satisfactorio cuando se trate de bienes de consumo duraderos, el cual deberá comprender la obtención de las piezas de recambio que sean necesarias para efectuar las reparaciones.
- La gama de mercancías puestas a disposición de los consumidores debería ser suficiente para que éstos vean que se les ofrece, en la medida de lo posible, una elección adecuada.

Teniendo en cuenta las operaciones que realizan con más frecuencia los consumidores, vamos a comentar someramente las áreas en las que sus intereses económicamente deben ser protegidos:

### ***Libertad de competencia y precios***

La legislación protectora de la libre competencia constituye una pieza esencial para la protección de los consumidores, ya dijo Kennedy en su mensaje el 15 de marzo: las protecciones más básicas y duraderas para el derecho de los consumidores a escoger a un precio competitivo son las distintas leyes dirigidas a asegurar una competencia efectiva y a impedir los monopolios.

Garantizar la existencia de una competencia suficiente y protegerla frente a todo ataque contrario al interés público es necesario para la creación y funcionamiento del Mercado Común en condiciones adecuadas para los intereses económicos de los consumidores.

### ***Publicidad***

La publicidad es una actividad que atraviesa las fronteras y que incide directamente en el establecimiento y el funcionamiento del Mercado Común. Considerando que la publicidad engañosa puede ocasionar una distorsión de la competencia en el seno del Mercado Común, el Consejo de la CEE aprobó el 10 de septiembre de 1984 una Directiva relativa a la armonización de las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa.

### ***Métodos comerciales – Ventas fuera de establecimiento***

Considerando que es práctica comercial ordinaria en los Estados miembros que la celebración de un contrato o de un compromiso unilateral entre un comerciante y un consumidor pueda realizarse fuera de los establecimientos comerciales de dicho comerciante, y que dichos contratos y compromisos están sujetos a las legislaciones diferentes según los Estados miembros, el Consejo de la CEE aprobó la Directiva 85/577 de 20

de diciembre de 1985 relativa a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos. Esta Directiva establece las medidas adecuadas contra las prácticas comerciales abusivas en el ámbito de la venta a domicilio que se preveían en los dos primeros Programas de la Comunidad Económica Europea para una política de protección de los consumidores.

Los Programas señalados consideraron oportuno adoptar medidas en este sentido ya que los contratos celebrados fuera del establecimiento comercial se caracterizan por el hecho de que la iniciativa de las negociaciones procede del comerciante; porque el consumidor no está de ningún modo preparado para dichas negociaciones y se encuentra desprevenido porque el consumidor no está en condiciones de comparar la calidad y el precio de la oferta con otras ofertas. Por ejemplo los contratos celebrados por venta a domicilio.

### ***Turismo***

El consumidor debe ser debidamente informado sobre las condiciones y características del viaje, por lo que se condena cualquier indicación engañosa que pueda inducirle a confusión.

### ***Seguros***

En esta materia las Directivas tienden a armonizar las legislaciones de los Estados miembros para unificar las condiciones de acceso, los beneficios que goza el asegurado,... etc.

### ***Cláusulas abusivas***

La gran mayoría de los contratos de consumo incluyen cláusulas generales redactadas previamente, estos contratos pueden perjudicar los intereses económicos de los consumidores.

### ***Garantías y servicios postventa***

El régimen de comprobación, reclamación, garantía, devolución y servicio postventa es de vital importancia para el consumidor.

### ***Crédito al consumo***

Los Programas de la CEE para la protección de los consumidores disponen que se debería proteger a los consumidores contra las condiciones abusivas de crédito y que para ello debería emprenderse prioritariamente una armonización de las condiciones generales que regulan el crédito al consumo.

### ***Medios electrónicos de pago***

La plena realización del mercado interior requiere que se adapten a sus dimensiones las innovaciones y las legislaciones relativas a las nuevas formas de pago. El pago electrónico contribuirá a modernizar los servicios bancarios, el comercio y las industrias y que los consumidores obtendrán ventajas concretas de este proceso.

### ***Servicios financieros***

El sistema financiero que conforma un país está compuesto por instituciones, medios y mercados, y su función, en un sistema económico de libre mercado, es la de captar excedentes de los ahorradores y encaminarlos hacia los prestatarios públicos o privados; los ahorradores a los que se refiere son los consumidores.

En España el Banco de España tiene atribuida la inspección y disciplina del sistema bancario. Que exista un sistema sano en las operaciones bancarias es vital para el desarrollo de la economía nacional e internacional.

Las funciones de control y de inspección del Banco de España se concretan en: conceder autorizaciones administrativas para la realización de determinados actos, disponer inspecciones periódicas observar el cumplimiento de la normativa, formular indicaciones sobre la política de créditos y proponer al Ministro de Economía y Hacienda las sanciones procedentes.

Los servicios financieros que prestan los Bancos y las Cajas son bienes o servicios de consumo y están contemplados en la Constitución y en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios como tales, por lo tanto los usuarios de servicios bancarios gozan de los derechos y garantías que les ofrecen las normas protectoras de los consumidores y usuarios.

### **Derecho a información y a educación en materia de consumo**

El Presidente J.F. Kennedy enunció entre los derechos del consumidor el derecho a ser informado para gozar de protección frente a las informaciones, publicidad, etiquetaje o cualquier otra práctica que pueda ser fraudulenta o engañosa, y con el fin de obtener los datos necesarios para realizar una elección adecuada.

El Programa Preliminar de la CEE también recoge los principios que deben presidir la información y educación de los consumidores, y así –en cuanto información– indica que el comprador de bienes o servicios debería disponer de una suficiente información que le permita:

- conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen, por ejemplo, la naturaleza, la calidad, la cantidad, y los precios,
- efectuar una elección racional entre productos y servicios competitivos,
- utilizar dichos productos y servicios con toda seguridad y de manera satisfactoria, y
- reivindicar la reparación de los perjuicios eventuales que resulten de los productos o servicios recibidos.

En materia de educación, de los consumidores el Programa Preliminar indica que se deberán poner medios educativos a disposición tanto de los niños como de los jóvenes y los adultos para que puedan actuar como consumidores informados capaces de elegir con claridad entre los bienes y servicios, y conscientes de sus derechos y responsabilidades.

Una de las acciones comunitarias prioritarias es educar al consumidor en la escuela, éste era uno de los objetivos del Programa preliminar: permitir al consumidor actuar de manera informada, el ser capaz de efectuar una elección con conocimiento de causa entre los bienes y servicios y el ser consciente de sus derechos y responsabilidades. La Comisión emprendió estudios que mostraron la posibilidad de introducir estudios de consumo en la enseñanza primaria y secundaria.

El derecho a la información de los consumidores y usuarios consiste en suministrarles datos objetivos sobre las propiedades, características, funciones y precios de los productos y servicios, así como sobre el alcance de las leyes que les protegen. Para que la información cumpla estos objetivos debe reunir tres características, según la *Federal Trade Commission* norteamericana:

- La información ha de ser útil, es decir, ha de posibilitar la resolución de un problema y contribuir al mejor funcionamiento del mercado.
- La información ha de ser utilizable, es decir accesible al consumidor medio.
- La información ha de ser usada, es decir, debe potenciarse su emisión y su recepción.

### **Derecho a representación y consulta o audiencia**

Los consumidores, en la medida en que pagan el precio de las políticas proteccionistas, tienen el derecho a ser consultados sobre los aspectos de la política destinada a protegerlos.

Desde los inicios del movimiento de protección de los consumidores se ha sostenido que los consumidores deberían ser consultados y oídos cuando se preparen las decisiones que les conciernen, en particular, a través de las asociaciones interesadas en su defensa e información.

Como ejemplo de la participación de los consumidores en la elaboración de las normas que les afectan citamos la Comunicación de la Comisión sobre la participación del consumidor en la normalización, que alerta al Consejo de la CEE y a los Estados Miembros sobre la necesidad de reforzar la participación de los consumidores en las primeras fases del proceso de normalización, tanto a nivel nacional como europeo e internacional. En esta Comunicación se exponen los requisitos para conseguir que el consumidor tenga un grado suficiente de participación, aunque referidos a la normalización los reproducimos para dar un ejemplo de la preocupación por la participación de los consumidores en todas las instancias y a todos los niveles:

- Que el consumidor participe en los organismos nacionales encargados de la elaboración de las normas.
- Que los representantes de los consumidores hagan una selección por orden de prioridades.
- Que se designe a representantes de los consumidores para que se incorporen a comités técnicos.
- Que se disponga de unos fondos mínimos de tal manera que el consumidor pueda desempeñar el papel que le corresponde sin ver mermados sus ingresos.
- Que los consumidores estén representados en el CEN/CENELEC como miembros de delegaciones nacionales.

Para gozar de cualquier beneficio que otorgue la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las disposiciones que la desarrollan y la complementan, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios deberán inscribirse en el Libro de Registro que se llevará en el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional de Consumo.

A pesar de lo explicado, el movimiento asociativo en este campo adolece todavía de importantes carencias, tales como dificultad de financiación, etcétera.

Sólo en la medida en que los propios consumidores se defiendan podrán consolidarse las medidas protectoras.

### **Derecho a la reparación de los daños**

Los consumidores tienen derecho, según establece el programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea, a la justa reparación de los perjuicios sufridos con ocasión de la compra o utilización de productos defectuosos o servicios insuficientes mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos.

Ya he señalado antes de que la seguridad es un aspecto esencial de la realización del mercado interior comunitario ya que por una parte sólo deben circular libremente los productos y servicios seguros, y por otra, la libre circulación basa su eficacia en el desarrollo de la confianza de los consumidores.

La importancia del sector servicios en la CEE es considerable, tanto desde el punto de vista económico como del de la seguridad de los consumidores. Más de la mitad del valor añadido que se produce cada año en la CEE procede de actividades de servicios.

Conscientes de que muchos servicios pueden perjudicar la salud o atentar contra la integridad física de las personas o la integridad física de los bienes materiales, la Comisión ha incitado a actuar y a realizar estudios sobre las legislaciones y jurisprudencias nacionales en materia de responsabilidad civil de los prestadores de servicios. Estos estudios han demostrado que la situación presenta una evolución favorable a las víctimas de los servicios defectuosos, pero distinta de un Estado miembro a otro.

La Propuesta de Directiva contempla la protección física y no económica de las personas y sus bienes particulares. Por ello se exige que los servicios no atenten contra la salud y de integridad física de las

personas, ni contra sus bienes materiales privados (muebles o inmuebles).

El Centro de Estudios nucleares y el Comité europeo de normalización electrónica son los organismos comunitarios competentes para adoptar las normas europeas de normalización y homologación.

## **ESIC SOCIOLOGIA**

1

**19**