

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Prof. dr. Luis GUTIERREZ SANJUAN

ULPGC - Spania

Cuales son los Derechos de los Consumidores y Usuarios

- Derecho a la proteccion de la salud y seguridad
 - Derecho a la proteccion de los intereses economicos y sociales
 - Derecho a la Informacion
 - Derecho a la educacion y formacion en materia de consumo
 - Derecho de representacion, consulta y participacion
 - Derecho a obtener proteccion ante cualquier situacion que cause inferioridad, subordinacion o indefension
 - Derecho de reparacion de los danos y perjuicios que se le causen
- Estos derechos gozan de una defensa prioritaria y son irrenunciabiles.

¿Qué implica que sean irrenunciabiles?

Ningún vendedor puede imponernos que renunciemos a los

Care sunt Drepturile Consumatorilor și Utilizatorilor

- Dreptul la proteția sănătății și siguranță
 - Dreptul la proteția intereselor economice și sociale
 - Dreptul la informare
 - Dreptul la educație și formare în ceea ce privește consumul
 - Dreptul la reprezentare, consultare și participare
 - Dreptul de a obține protecție în fața oricărei situații care cauzează inferioritate, subordonare sau lipsa apărării
 - Dreptul la repararea daunelor și prejudiciilor care li se cauzează
- Aceste drepturi se bucură de o protecție prioritară și sunt inalienabile.

Ce înseamnă că sunt inalienabile?

Nici un vânzător nu poate impune cumpărătorului să renunțe la dreptul la sănătate, securitate, in-

derechos a la salud, formación, reparación, etc. Imagínese que usted compra una crema adelgazante con una fórmula milagrosa que le obliga a que firme renunciando a su derecho de composición tiene que no se responsabiliza de los juicios que pueda causar, etc. Aunque usted no pierde sus derechos, los mismos son irrenunci-

Derecho a la salud y seguridad

Ningún proveedor de un servicio puesto en riesgo para la salud del consumidor o usuario que haya artículos peligrosos puedan no ser informados para algunos usuarios. Informar en el etiquetado de los riesgos, consecuencias y...

Con la finalidad de la protección de estos derechos se establece:

- Prohibición de productos no autorizados expresamente
- Prohibición de productos defectivos o de productos...

derechos a la salud, seguridad, información, reparación de daños... Imagínese que usted compra una crema adelgazante que se hace con una fórmula milagrosa y el vendedor le obliga a que firme un pedido renunciando a su derecho a saber qué composición tiene y comunicándole que no se responsabiliza de los perjuicios que pueda causarle a su salud etc. Aunque usted firme ese pedido no pierde sus derechos porque los mismos son irrenunciables.

Derecho a la protección de la salud y seguridad

Ningún producto, actividad o servicio puesto en el mercado tendrá riesgo para la salud o seguridad del consumidor o usuario y en caso de que haya artículos que sin ser peligrosos puedan no ser recomendables para algunos usuarios es obligatorio informar en el etiquetado de los riesgos, consecuencias y cómo evitarlos.

Con la finalidad de garantizar la protección de este derecho la ley establece:

- Prohibición de aditivos no autorizados expresamente;
- Prohibición de almacenamiento de productos tóxicos en lo-

formare, repararea daunelor... Imaginați-vă că dumneavoastră cumpărați o cremă de slăbit care se face cu o formulă miraculoasă și vânzătorul vă obligă să semnați o declarație prin care renunțați la dreptul de a ști compoziția acesteia și vă informează că nu este responsabil pentru prejudiciul pe care l-ar putea cauza sănătății etc. Deși semnați această declarație, nu vă puteți pierde drepturile deoarece acestea sunt inalienabile.

Dreptul la sănătate și securitate

Nici un produs, activitate sau serviciu nu poate fi comercializat dacă prezintă pericol pentru sănătatea sau securitatea consumatorului, iar în cazul în care există articole care, fără a fi periculoase, sunt nerecomandate pentru anumiți utilizatori este obligatorie informarea prin intermediul etichetei asupra riscurilor, consecințelor și cum pot fi evitate acestea.

În scopul garantării protecției acestor drepturi, legea stabilește:

- Interzicerea aditivilor care nu au autorizare expresă;
- Interzicerea depozitării și transportului produselor toxi-

cales y transporte de alimentos y bebidas;

- Control de los productos tóxicos o venenosos;
- Prohibición de la venta a domicilio de bebidas y alimentos;
- Regulación de las condiciones de venta ambulante;
- Control de los productos manufacturados que afecten a la seguridad física de las personas y retirada de los productos que supongan un riesgo previsible para la salud de las personas.

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Este es el derecho más conocido y quizás más importante para el consumidor, ya que le permite exigir la reparación de los daños que haya sufrido como consecuencia de la adquisición de bienes o la prestación de servicios.

Este derecho protege su "bolsillo", su economía doméstica. Se trata de garantizar que la publicidad, promociones y ofertas, los sorteos, las cláusulas de los contratos, las garantías de los productos no le engañen.

En nuestros días la publicidad tiene un enorme impacto social, trata

ce împreună cu alimentele și băuturile;

- Controlul produselor toxice sau otrăvitoare;
- Interzicerea vânzării la domiciliu a băutilor și alimentelor;
- Reglementarea condițiilor vânzării ambulante;
- Controlul produselor de manufactură care afectează siguranța fizică a persoanelor și retragerea acelor produse care presupun un risc previzibil pentru sănătatea persoanelor.

Dreptul la protecția intereselor economice și sociale

Acesta este dreptul cel mai cunoscut și poate cel mai important pentru consumator, deoarece îi permite să solicite repararea prejudiciilor pe care le-a suferit ca urmare a achiziționării de bunuri sau servicii.

Acest drept îi protejează "buzunarul" și bugetul familiei. Presupune că publicitatea, promoțiile și ofertele, tombolele, clauzele contractuale și garanțai produselor nu sunt mincinoase și înșelătoare.

În zilele noastre, publicitatea are un impact social enorm, respectiv influențarea comportamentului

de influir en nues
to como consumi
regula las técnicas
bleciendo que ha
realidad de los se
que se anuncian.
ción y publicidad
los productos o se
nada como fraude
de Consumidores
para perseguirla y

Imagínese
producto adelgaz
que usted tendrá
la de la modelo q
anuncio no es fi
considera que en
y, por tanto, const

En la mayo
contratos de con
consumo o de uti
están ya casi tot
por la empresa s
jando en blanco u
las, de modo que
contrato aceptan
impuestas por
puede dar lugar
pueden consigr
perjudiquen al c
dejen prácticame

Es por ello

de influir en nuestro comportamiento como consumidores. Por eso, la ley regula las técnicas publicitarias, estableciendo que han de ser fieles a la realidad de los servicios y productos que se anuncian. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los productos o servicios será sancionada como fraude y las Asociaciones de Consumidores están legitimadas para perseguirla y hacerla cesar.

Imagínese que se anuncia un producto adelgazante que le asegura que usted tendrá una figura similar a la de la modelo que lo anuncia. Este anuncio no es fiel a la realidad, se considera que engaña al consumidor y, por tanto, constituye un fraude.

En la mayoría de los casos los contratos de compra de bienes de consumo o de utilización de servicios están ya casi totalmente redactados por la empresa suministradora, dejando en blanco unas cuantas cláusulas, de modo que usted se adhiere al contrato aceptando las condiciones impuestas por el vendedor. Esto puede dar lugar a abusos ya que se pueden consignar cláusulas que perjudiquen al consumidor y que le dejen prácticamente indefenso.

Es por ello por lo que la ley

nostru de consumatori. Din acest motiv, legea reglementează metodele de publicitate, stabilind că prezentarea produselor și serviciilor trebuie să fie identică cu realitatea. Oferta, promovarea sau publicitatea falsă sau înșelătoare a produselor și serviciilor reprezintă o contravenție și este sancționabilă, fapt pentru care Asociația Consumatorilor este îndreptățită să urmărească și să solicite încetarea și sancționarea acestui comportament.

Să presupunem că se promovează un produs de slăbit, ce vă garantează că veți avea o siluetă similară cu cea a modelului care îl promovează. Acest anunț publicitar nu este real, întrucât înșală consumatorul, fiind considerat o încălcarea a legii.

Majoritatea contractelor de vânzare-cumpărare a bunurilor de larg consum sau serviciilor sunt redactate de firma producătoare, având unele clauze "în alb", ce urmează a fi completate de vânzătorul produsului, fapt pentru care cumpărătorul este obligat să accepte varianta contractuală impusă de vânzătorul final. Această situație este de natură a permite unele abuzuri, întrucât vânzătorul poate insera clauze contractuale

establece que estas cláusulas deben cumplir una serie de requisitos, entre los que señalamos los siguientes:

- Han de ser claras, concretas, sencillas y fácilmente comprensibles

- Cuando hay duda en la interpretación de alguna cláusula se resolverá en contra del suministrador.

- Salvo que se renuncie, hay una obligación de entregar recibo, justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente desglosado.

- No deberán contener ninguna clase de limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor o usuario.

- No podrá imponerse la renuncia a los derechos del consumidor y usuario reconocidos en la ley

- Prevalecerán las cláusulas particulares frente a las generales, siempre que aquéllas sean más beneficiosas que éstas.

Otra manifestación más del derecho a la protección de los intereses económicos y sociales es la relativa a la garantía postventa de los productos, que debe entregarse al consumidor en el momento de la compra y que debe contener como

care să prejudicieze consumatorul, lăsându-l fără apărare.

Din aceste considerente, legea stabilește ca aceste clauze contractuale să îndeplinească o serie de cerințe, printre care menționăm:

- Trebuie să fie clare, concrete, comprehensibile și ușor de înțeles;

- Dacă există mai multe înțelesuri ale unei clauze, primează varianta care avantajează consumatorul,

- Cu excepția cazului în care se renunța în mod expres, este obligatorie eliberarea unui bon, chitanță sau document justificativ care să ateste existența contractului.

- Nu pot fi acceptate clauzele de limitare sau eliminare a responsabilității față de consumator sau utilizator;

- Nu se acceptă clauze de renunțare la drepturile consumatorului sau utilizatorului prevăzute de lege;

- Primează clauzele speciale față de cele generale, în cazul în care acestea sunt mai favorabile consumatorului;

O altă formă a dreptului la protecția intereselor economice și sociale o reprezintă garanția postvânzare a produselor, care trebuie înmănată cumpărătorului la momentul

mínimo los siguientes datos:

- modelo y denominación comercial del objeto adquirido

- nombre del titular del abastecimiento o vendedor

- nombre del titular de la garantía o comprador

- los derechos del titular de la garantía (reparaciones y acciones que incluye)

- el plazo de duración de la garantía.

¿Qué nos garantiza como mínimo?

- La reparación gratuita de los defectos de fabricación.

- Si la reparación no lo es, a que nos cambien la cosa o nos la devuelvan por otra igual o a que nos devuelvan el precio pagado.

- Tener un servicio de atención al cliente a que los repuestos duren el tiempo.

Derecho a la Información

Es otro de los derechos de los consumidores y que se suma a los anteriores. Es el derecho que tenemos todos los consumidores a saber y conocer suficientemente las características reales de

• mínimo los siguientes datos:

- modelo y denominación comercial del objeto adquirido
- nombre del titular del establecimiento o vendedor
- nombre del titular de la garantía o comprador
- los derechos del titular de la garantía (reparaciones y accesorios que incluye)
- el plazo de duración de la garantía.

¿Qué nos garantiza como mínimo?

- La reparación gratis de los defectos de fabricación.
- Si la reparación no lo arregla, que nos cambien la cosa comprada por otra igual o a que nos devuelvan el precio pagado.
- Tener un servicio técnico y que los repuestos duren un cierto tiempo.

Derecho a la Información

Es otro de los derechos básicos de los consumidores y que complementa a los anteriores. Es el derecho que tenemos todos los consumidores a saber y conocer suficientemente las características reales de los pro-

vanzării și care conține, obligatoriu, minim următoarele elemente:

- modelul și denumirea comercială a produsului achiziționat;
- numele vânzătorului sau al proprietarului magazinului,
- numele titularului garanției sau cumpărătorului (reparații și alte accesorii pe care le include);
- termenul de garanție.

Care sunt garanțiile minime?

- Repararea gratuită a defectelor din fabricație;
- Dacă repararea nu este posibilă, produsul va fi schimbat cu altul nou, identic, sau se restituie prețul plătit;
- Existența asistenței tehnice, care să poată fi accesată o anumită perioadă de timp.

Dreptul la informare

Este unul dintre drepturile fundamentale ale consumatorului, alături de cele enunțate anterior. Este dreptul pe care îl avem toți consumatorii pentru a fi informați cu privire la caracteristicile reale ale produselor și serviciilor ce ni se oferă, iar informația trebuie să aibă caracter direct și imediat.

ductos y servicios que nos ofrecen y ese conocimiento debe ser de forma directa e inmediata.

Los fabricantes están obligados por ley a indicar: nombre genérico o marca comercial, naturaleza del producto, composición, categoría, cantidad, precio de venta al público, fecha de caducidad e instrucciones de uso o consumo.

Por otra parte, el derecho a la información supone la facultad del consumidor de acudir a las oficinas de información públicas. Estas oficinas tienen el siguiente cometido:

- Informan, ayudan y orientan a consumidor para ejercer adecuadamente su derecho.
- Facilitan direcciones de organizaciones, centros y organismos relacionados con el consumo
- Realizan charlas, cursos y otras actividades para formar y educar en temas de consumo
- Reciben quejas y reclamaciones, intentando mediar para obtener su resolución, remitiéndolas a los organismos que correspondan.

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Es necesario formar a la pobla-

Producătorii sunt obligată de lege să indice: numele generic sau marca comercială, natura produsului, compoziția, categoria, cantitatea, prețul de vânzare către public, termenul de garanție și instrucțiunile de utilizare sau consum.

Pe de altă parte, dreptul la informare presupune posibilitatea consumatorului de a accesa birourile de informații publice. Aceste birouri au următoarele atribuții:

- Informează, ajută și orientează consumatorul pentru exercitarea corespunzătoare a dreptului său;
- Recomandă adrese ale organizațiilor, centrelor și organismelor referitoare la consum;
- Realizează dezbateri, cursuri sau alte activități de formare și educare în domeniul consumului;
- Primesc plângeri și reclamații, încercând să medieze părțile pentru a ajunge la o rezolvare sau le remit organismelor competente în soluționare.

Dreptul la educație și formare în materie de consum

Este necesară formarea publicului larg pentru a dobândi obiceiuri sănătoase, pentru a accesa în mod li-

ción para adquirir hábitos para que puedan acceder a los bienes de libertad a los bienes de utilizarlos de manera más evitar riesgos.

Los medios de comunicación públicos, las asociaciones de consumidores, las oficinas de información al consumidor y la educación son instrumentos fundamentales

Derecho de representación, consulta y participación

Es casi imposible que el consumidor pueda dar su opinión de manera individual ante un conflicto que afecte al colectivo. Este derecho se ejerce de manera indirecta, a través de las Asociaciones de Consumidores. Sus propuestas siempre son recogidas por el organismo, aunque sí oídas, contribuyendo a dar un enfoque realista a los derechos de los ciudadanos.

Derecho a obtener protección ante cualquier situación que afecte a los consumidores

En ocasiones el consumidor es la parte más débil de la relación jurídica que se establece entre el comprador. La ley se hace efectiva en estas situaciones y establece

ción para adquirir hábitos saludables para que puedan acceder con mayor libertad a los bienes del mercado, utilizarlos de manera más racional y evitar riesgos.

Los medios de comunicación públicos, las asociaciones de consumidores, las oficinas de información al consumidor y la educación escolar son instrumentos fundamentales para ello.

Derecho de representación, consulta y participación

Es casi imposible que cada consumidor pueda dar su opinión de manera individual ante cualquier conflicto que afecte al colectivo. Por eso, este derecho se ejerce de manera indirecta, a través de las Asociaciones de Consumidores. Sus propuestas no siempre son recogidas por el Parlamento, aunque sí oídas, contribuyendo a dar un enfoque realista de los derechos de los ciudadanos.

Derecho a obtener protección ante cualquier situación que cause

En ocasiones el consumidor es la parte más débil de la relación jurídica que se establece entre él y el comprador. La ley se hace eco de estas situaciones y establece unas

ber produsele comercializate pe piață, utilizându-le într-o manieră rațională și evitând riscurile.

Mediile de comunicare în masă, asociațiile de consumatori, birourile de informare a consumatorilor și educația școlară sunt instrumentele fundamentale pentru realizarea acestui drept.

Dreptul de reprezentare, consiliere și participare

Este aproape imposibil ca fiecare consumator să își exprime opinia individuală sau să combată situațiile care afectează o colectivitate. Din aceste considerente, drepturile sale se exercită indirect, prin intermediul asociațiilor de consumatori. Propunerile acestora nu sunt întotdeauna promovate de Parlament, deși sunt auzite, contribuind la formarea unei imagini realiste asupra drepturilor cetățenești.

Dreptul de a fi protejat în fața oricărei situații ce prejudiciază

În cazul în care consumatorul reprezintă partea aflată în inferioritate în relația juridică cu vânzătorul, legea stabilește anumite acțiuni ce trebuie adoptate de instituțiile pu-

acciones que adoptarán los poderes públicos que permitan a los consumidores estar en condiciones de mayor igualdad:

- campañas de orientación al consumo, campañas de control de calidad

- análisis de las reclamaciones o quejas que impliquen obligaciones innecesarias de cumplimentar impresos y aportar datos, trámites sin utilidad para el consumidor con costes desproporcionados, limitaciones abusivas de garantías, controles, repuestos o reparaciones, dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio etc.

Derecho a la reparación de los daños y perjuicios que se le causen

En el caso de haber sido víctima de un engaño, fraude o similar tiene derecho a recibir una compensación por ello.

Todos los consumidores tenemos derecho a que nos indemnicen por los daños y perjuicios que nos ocasionen, salvo que el daño se deba exclusivamente a una mala utilización por nuestra parte. Así, si utilizamos el producto sin seguir las instrucciones indicadas por el

blice, care să permită consumatorilor poziții de egalitate:

- campanii de orientare a consumului și campanii de control al calității;

- analiza reclamațiilor și plângerilor referitoare la obligații abuzive impuse consumatorilor, referitoare la ... și oferirea de date, costuri disproporționate, limitări abuzive ale garanției, controlului sau reparației produselor, îndoieli pertinente asupra cantității sau calității produsului sau serviciului etc.

Dreptul la repararea daunelor sau prejudiciilor suferite

În cazul în care o persoană a fost victima unei înșelăciuni, fraude sau alt fapt similar, aceasta are dreptul la o compensație pentru aceasta.

Toți consumatorii au dreptul să fie despăgubiți pentru daunele și prejudiciile ocazionate, cu excepția cazurilor în care acestea au fost produse ca urmare a utilizării necorespunzătoare a produsului. Dacă produsul este utilizat fără respectarea instrucțiunilor de folosire indicate de fabricant, responsabilitatea aparține consumatorului și nu pot fi solicitate daune interese.

fabricante, la responsabilidad nuestra y no podremos compensación del daño.

La vía más eficaz para conseguir una rápida respuesta a los conflictos de consumo es el arbitraje de consumo que permite resolver fácilmente los desacuerdos que surgen entre los dos protagonistas del consumo: el comprador y el vendedor.

- *Real Decreto Legislativo*
- Ruiz Gonzalez, José García, *Configuración y Régimen del Arbitraje de Consumo*, Santander, 2007;
- <http://europa.eu.int/com>
- <http://www.consumo-inc>
- Baudrillard, Jean, *A sociología del consumo*, boa, 1981;
- Galdos, Jorge Mario, *El Arbitraje de Consumo*, en "Derecho del Consumo", Juris, Rosario 1997;
- Bersten Horacio L., *Derecho del Consumo*
- José Manuel Busto Lago, 2008.
- Carlos Lasarte Alvarez, *Manual de Arbitraje de Consumo para Usuarios*, Madrid, 2008.

fabricante, la responsabilidad es sólo nuestra y no podremos exigir compensación del daño.

La vía más eficaz para conseguir una rápida respuesta a nuestros conflictos de consumo es el arbitraje de consumo que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas de consumo: el comprador y el vendedor.

Cea mai eficientă cale de rezolvare a conflictelor de acest gen este arbitrajul în materie de consum, care permite soluționarea facilă a conflictelor ce pot apărea între cele două părți implicate contractual, respectiv cumpărătorul și vânzătorul.

Bibliografía

- *Real Decreto Legislativo 1/2007*, de 16 de noviembre;
- Ruiz Gonzalez, José Gabriel, *Las asociaciones de consumidores: Configuración y Régimen Jurídico*, Ediciones Troncal (Colección Lex), Santander, 2007;
- <http://europa.eu.int/comm/consumers>;
- <http://www.consumo-inc.es/GuiaCons/derecho/home.htm>;
- Baudrillard, Jean, *A sociedade de consumo*, trad. de Artur Morao, Lisboa, 1981;
- Galdos, Jorge Mario, *El principio favor debilis en materia contractual* en "Derecho del Consumidor" N° 8, Gabriel Stiglitz, Director, Editorial Juris, Rosario 1997;
- Bersten Horacio L., *Derecho Procesal del Consumidor*, La Ley, 2004;
- José Manuel Busto Lago y otros, *Reclamaciones del consumo*, Madrid, 2008.
- Carlos Lasarte Alvarez, *Manual sobre proteccion de consumidores y usuarios*, Madrid, 2008.

**The rights of consumers and users
(Abstract)**

The rights of the consumers are developing a relative new branch of the social law. The institutions of the European Union created a legal system, accepted by all Member States, in order to protect and guide the relation between "seller and buyer", for the development of the common market on the same coordinates. Some of the most important consumer rights is considered to be the right to the protection of life and health, the protection of the economic interests, the right to be informed and educated and the right to be represented, advised and protected against all abusive commercial behavior. These rights are strictly bound to the person and no renunciation will be accepted.

Palabras-clave: derechos, protección, consumidores, usuarios, obtener

**LE DROIT À UN P
EN MATIÈRE CIVILE
DE L'EXÉCUTION DES**

Carmen PÁ

1. Considérations sur le droit d

La Convention européenne de
des droits à un contenu « matériel
liberté et à la sûreté, le droit à la libre
Ces droits peuvent être invoqués dir
contractants qui se sont obligés de le
qui se trouvent sous leur juridiction¹

Comme garantie du respect d
Convention prévoit dans son art.6, 1
procès équitable tant en matière civil
stance de ce droit, c'est un droit d'oro
droits de l'homme a considéré qu'il p
droit substantiel² qui engage la respo

1 Corneliu Birsan, *La Convention Européenne*
1 « Drepturi si libertati », Ed. All Beck, Bucuresti

2 La Cour Européenne des Droits de l'Hom
Dans les considérants de la décision la Cour avait
étant seulement le déroulement d'une procédu
pourrait, sans le violer, supprimer les juridictions
de contestations à caractère civil pour les déférer
ces hypothèses, qui ne peuvent pas être dissoci
conséquences graves contraires aux principes me
considération (l'affaire Lawless du 1er juillet 196
de la Cour, on ne peut pas concevoir que l'arti
procédurales accordées aux parties dans une actio
réalité permet de bénéficier de ces garanties : l
procès ne présentent aucun intérêt dans l'absence