Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores 2019

Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació.
Madrid, 14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores 2019



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid, 14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

Els drets de les persones consumidores en el món digital.

Els seus drets avancen

El 15 de març se celebra el DÍA MUNDIAL DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES, que promou la difusió dels drets fonamentals que assisteixen les persones consumidores de tot el món i n'exigeix la protecció i el respecte contra els abusos dels mercats.

La Direcció General de Consum i els organismes competents en consum de les Comunitats autònomes y el Consell de Consumidors y Usuaris (CCU), se sumen a aquesta celebració a través d'una campanya conjunta, sota el lema ELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES EN L'ERA DIGITAL. EL SEUS DRETS AVANCEN, l'objectiu de la qual és informar les persones consumidores sobre els seus drets en l'àmbit de les compres de béns i serveis a través d'Internet..

Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid, 14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

Com a persona consumidora, sabia que té dret…?

- A la protecció contra els riscos que puguen afectar la seua salut o la seua seguretat.
- A la protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, enfront de la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- A la indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis patits..
- A la informació correcta sobre els diferents béns o serveis i l'educació i divulgació per a facilitar-ne el coneixement sobre l'ús, el consum o el gaudi adequats.
- A l'audiència en consulta, a la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que l'afecten directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions de persones consumidores i usuàries legalment constituïdes.
- A la protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, especialment davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019



Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

Conega els seus drets també en Internet

La compra de béns i serveis en Internet s'ha convertit en una pràctica comuna per a molts consumidors i consumidores a tot el món.

La persona consumidora ha d'exigir les mateixes garanties quan compra en Internet que quan ho fan en un comerç tradicional i tots hem de conéixer quins drets ens assisteixen abans de comprar un bé o contractar un servei.

Aquests són els bàsics::

•Dret a conéixer la identitat del venedor o venedora. Hem de saber qui està darrere de la compra que volem realitzar. Quan comprem per Internet, les botigues estan obligades legalment a incloure en el seu web el NIF, la denominació social i les dades de contacte, informació que normalment s'inclou en l'apartat *d'Área Legal*.



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

Conega els seus drets també en Internet

- Dret a conéixer exactament les despeses d'enviament, les condicions i els terminis de lliurament. En cas que a la botiga no s'especifique cap termini de lliurament, el termini màxim per a realitzar-lo no pot superar els 30 dies. Si la botiga no pot complir aquest termini, ho ha de comunicar així a la compradora o comprador perquè puga decidir si vol cancel·lar o no la seua comanda. A més, cal que la persona usuària conega quines són les despeses que tindrà l'enviament abans d'acabar el procés de compra.
- Confirmació de compra. El venedor o venedora ha d'enviar de manera immediata a la persona consumidora la justificació de la contractació efectuada.
- Garantia. L'empresa ha d'informar de l'existència d'una garantia i aquesta respondrà de les faltes de conformitat que es manifesten en un termini de 2 anys des del lliurament.



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

Conega els seus drets també en Internet

- Dret de desistiment. Un dels aspectes que més preocupa la persona consumidora quan compra per Internet és el de les devolucions. Amb caràcter general, la persona consumidora té dret a deixar sense efecte el contracte sense necessitat de justificar la seua decisió i sense penalització de cap classe. El termini màxim per a exercir aquest dret és de 14 dies naturals des de la recepció del producte. Aquest dret té algunes excepcions, com les relacionades amb preus subjectes a fluctuacions, els productes que per la seua naturalesa no puguen ser retornats o caduquen, la premsa i les publicacions diàries.
- Dret a la protecció de dades personals: La persona consumidora té el dret de conéixer com i per a què s'utilitzaran les dades personals que recopile la botiga en línia, i també a corregir-les i suprimir-les sempre que ho crega convenient. La persona usuària també ha de saber si la pàgina web utilitza galletes (cookies) i per a què s'utilitzen.



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

Conega els seus drets també en Internet

Dret a una compra segura**:** La persona consumidora té dret a efectuar el pagament de la manera que crega més convenient de les diferents opcions que oferisca el venedor, sense recàrrec. Perquè el procés de compra siga segur, és important verificar la pàgina web en què estem realitzant la compra, que ha de comptar amb un certificat de seguretat. No oblide consultar sempre l'*Àrea Legal*.

Evite riscos quan compre per Internet: Conéixer térmes com *Pesca de credencials o suplantació d'identitat (Phising), o segrestador (Ransomware)* ens ajudarà a evitar riscos en comprar per Internet.



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació.
Madrid, 14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

Què fer si ha tingut algun problema amb un producte o un servei i qui pot prestar-li ajuda?



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

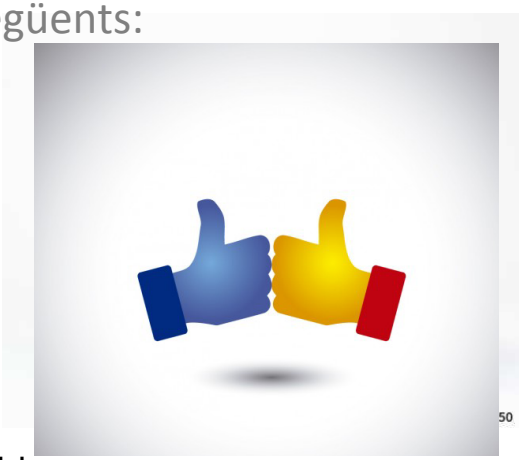
La plataforma de resolució de litigis de consum en línia (Plataforma ODR) és un lloc web interactiu que proporciona de manera gratuïta un punt únic d'accés a persones consumidores i empreses per a informar-les de la resolució extrajudicial de reclamacions derivades de compra o prestació de serveis efectuats en línia.

Si resideix a Espanya però vol reclamar contra una empresa d'un altre estat membre de la UE, pot fer-ho a través del Centre Europeu del Consumidor.

I, com sempre, pot acudir a qualsevol dels organismes públics o privats següents:

- ✓Direccions generals de consum de les comunitats autònomes
- ✓Oficines municipals d'informació al consumidor
- ✓Associacions de consumidors i usuaris
- ✓Juntes arbitrals de consum

I per descomptat, als tribunals de justícia.



Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019

Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores
2019

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/campanyas/diaMundialDerechosConsumidor.htm

Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019

El 15 de març de 1962, el president Kennedy davant el Congrés dels Estats Units va enunciar per primera vegada al món els drets que assistien els ciutadans i ciutadanes en la seua condició de persones consumidores. Aquest esdeveniment és assenyalat des de llavors com el punt de partida per a la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries a escala internacional, de manera que es va adoptar aquesta data per a commemorar el Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores.
En aquells dies es van proclamar els drets a ser informades, a la seguretat, a triar, a ser escoltades…
Després se'n van afegir uns altres: a la reparació, a l'educació com a persones consumidores, a la satisfacció de les necessitats bàsiques, a un ambient saludable.

Grup de Treball d'Informació, Formació i Educació. Madrid,
14 de febrer de 2019