

Día Mundial del Consumidor.

Los consumidores tenemos derechos que nos amparan, para que sean de todos y exigir que se respeten y protejan, cada 15 de marzo se conmemora este día

Hoy martes, 15 de marzo, se conmemora en todo el planeta el **Día Mundial de los Derechos del Consumidor o Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras**, como también se le ha denominado en los últimos años. La fecha del 15 de marzo fue declarada como tal en 1983 por la ONU e instaurada como homenaje al discurso de **John F. Kennedy** ante el Congreso de Estados Unidos el mismo día de 1962. El que fuera presidente estadounidense consideró entonces al consumidor, por primera vez, una **pieza fundamental en el proceso de producción** y enunció derechos que debían asistir a todos los consumidores por el hecho de serlo.

Así, desde hace 39 años cada 15 de marzo se plantea esta jornada en favor de los consumidores, que en realidad somos todos. El principal objetivo de esta celebración es promover los derechos de todas las personas que consumen, prioritariamente los más básicos, y exigir que sean respetados y protegidos ante los abusos que pueda deparar el mercado. «Un consumidor informado es un consumidor poderoso» es el lema del [Ministerio de Consumo](#) para este día señalado, y de él hacen gala de manera conjunta las comunidades autónomas, que tienen competencias en consumo, y el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU). La jornada quiere **recordar a los consumidores españoles que tienen derechos, que deben conocerlos y saber ejercerlos** y no pueden obviarse, y también que hay [herramientas frente a los abusos](#) al alcance de sus manos.

Apenas unas décadas

El reconocimiento de los consumidores y de sus derechos, como vemos, es relativamente nuevo y la protección por ley de sus derechos apenas abarca unas décadas de historia. En España, el [artículo 51 de la Constitución](#) de 1978 establecía que «los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios», a los que se aludía como colectivo por primera vez, «protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos». Estos poderes públicos deberán «promover la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca». La norma cita, además, que «la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales». Pero al margen de la Constitución, la primera ley específica del consumidor se aprobó en nuestro país en 1984 y establecía como novedad procedimientos concretos en defensa de los consumidores y la necesidad de propiciar un marco legal para la creación de asociaciones.

Esa primera ley que vio la luz hace 38 años fue derogada en 2007 para sustituirla por el [Real Decreto legislativo 1/2007](#), que refundía la ley anterior para armonizar los textos legales, mejoraba las condiciones de garantías e indemnizaciones e incluía normas europeas de protección de los consumidores. Algunas las contemplaba la Unión Europea desde 1986 en el Acta Única Europea, que establece la propuesta de medidas «con un nivel de protección elevado» hacía consumidores y usuarios». Los ciudadanos han ido ganando derechos con los años, mejores garantías, mediación en problemas, y han propiciado la adaptación del contexto del consumidor a **nuevas realidades sociales**. Así, la Agenda 2030 de desarrollo sostenible de la ONU tiene en el consumo uno de sus objetivos más destacados, ya que busca una transición hacia el consumo responsable mediante la promoción de la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos, la reducción de los residuos y el desperdicio de alimentos. También las comunidades autónomas tienen competencias en materia de consumo que se rigen por criterios propios, y los ayuntamientos dan la opción de mediar en litigios de consumo, de manera gratuita, a través de las [OMIC](#).

Derechos como consumidores

Conocer los derechos que amparan a los consumidores es fundamental para poder ejercerlos y defenderlos. La mejor manera de protegerlos es tenerlos presentes antes de efectuar una compra o contratar un servicio, porque los consumidores tenemos derechos básicos que nunca se puede eludir: derecho a la protección de nuestra [seguridad y salud](#), a la protección de nuestros [intereses económicos y sociales](#), a la reparación de los [daños y perjuicios](#) sufridos, a la [información y a la educación](#) en materia de consumo, a la [representación y audiencia](#) en consulta y a la [protección de nuestros derechos](#) como consumidores mediante procedimientos eficaces. Por todo ello es fundamental estar informado de todos los recursos que respaldan a las personas que consumen, pero también dónde se pueden ejercer esos derechos para que se materialicen en la práctica. En primer lugar se debe reclamar ante el proveedor del bien o del servicio y, si éste se desentiende, interponer una reclamación para tratar de reparar el daño sufrido ante los organismos de Consumo competentes: [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#), [Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas](#), [Juntas Arbitrales de Consumo](#) o [asociaciones de consumidores y usuarios](#), aunque esta última opción, a diferencia del resto, nunca será gratuita. Otro elemento práctico de ayuda puede ser la [plataforma de resolución de litigios de consumo en línea](#), una web interactiva que informa de manera gratuita sobre la resolución extrajudicial de reclamaciones derivadas de compras o prestación de servicios en línea, y en último caso igualmente están a disposición de los consumidores los Tribunales de Justicia.