



BLOC B

Consum intel·ligent i drets del consumidor

Cada vegada que accepteu galetes sense llegir, premeu "comprar" en una app o us subscribiu a una prova gratis, algú ha dissenyat eixa pantalla perquè guanyeu o perdeu. Saber llegir-la és la diferència entre consumir i ser consumits.



Temps de lectura: ~20 min · Sabers LOMLOE: B.4 · Abans de començar: res especial. La Unitat 4 (mirar l'entorn) ajuda a veure esta com "l'entorn des de l'altre costat del taulell". En acabar esta unitat sabràs: Anomenar els sis drets bàsics que la llei et reconeix com a consumidor.

“

*Som consumidors abans que
emprenedors. Esta unitat ensenya
a reconéixer tècniques comercials
que ens manipulen (publicitat
agressiva, lletra menuda, dark
patterns) i els drets bàsics que la
lleï et reconeix. Abans d'aprendre a
vendre, aprén a comprar sense que
et prenguen el pèl.*



EL CAS

«Enviament gratis» que costa 0,99 € amagats al final del carret

Esta unitat trenca amb la lògica del Bloc B clàssic (detectar oportunitats emprenedores en l'entorn) per a mirar l'entorn des de l'altre costat del taulell: el de qui consumix. La raó és senzilla. El primer dret —informació veraç— es materialitza en tres fronts molt regulats. Etiquetatge.

Són legals estes pràctiques? Per què les autoritats no les paren?



§ 4

Dark patterns: quan el disseny juga contra tu



Dark pattern

Fins ací, els drets clàssics. La part nova, i la que diferencia este llibre de la majoria de manuals de 4t d'ESO, són els dark patterns (patrons foscos): eleccions deliberades de disseny en webs i apps pensades perquè l'usuari faça una cosa que no faria si tinguera la informació clara i l'opció contrària igual de visible.



§ 5

Comerç electrònic: el dret de desistiment



Comprar en línia té una protecció extra que comprar en botiga física no té: el dret de desistiment, regulat per la Directiva 2011/83/UE i traslladat als articles 102-108 de la LGDCU. En què consistix. Si compres en línia o per telèfon, disposes de 14 dies naturals des del lliurament per a tornar el producte sense justificar el motiu.



§ 6

RGPD i dades personals



Multa històrica de 150 milions a quatre aerolínies low cost per pràctiques...

Quan compres o navegues en línia, no només intercanvies diners: intercanvies dades personals. El Reglament UE 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 et reconeixen sis drets sobre les teues dades: accés, rectificació, supressió (el famós dret a l'oblit), oposició, limitació del tractament i portabilitat.



§7

Com comparar preus sense caure en paranys



Bizum vs. Verse: dues formes de comunicar comissions

Els comparadors de preus (Idealo, Rastreator, Kayak, Trivago) són ferramentes útils però convé saber com guanyen diners ells. La majoria cobra comissió per afiliació: quan compres a través de l'enllaç que et mostren, reben un percentatge.



§ 8

Com reclamar pas a pas



Si una empresa t'ha venut un producte defectuós, t'ha cobrat una cosa que no vas contractar o es nega a aplicar-te la garantia legal, tens una ruta clara de reclamació. Reclamar funciona molt més sovint del que sembla: la majoria d'empreses resolen sense arribar a via administrativa perquè els ix més car barallar que...

EL GRÁFICO

La ruta de reclamació és una escala de set escalons. La majoria de casos legítims es resolen en els quatre primers.





Allò essencial de la Unitat 5

La immensa majoria de reclamacions legítimes es resolen entre els passos 1 i 4. Qui insistix, guanya: les empreses saben que el cost reputacional d'una mala resolució supera el de tornar els diners. Algunes d'estes pràctiques són legals però al límit.



§ 9

Connexió amb el projecte capstone



Quan arribe el moment de dissenyar el vostre propi projecte emprenedor (Unitats 9 i 10), tornareu a esta unitat des de l'altre costat: haureu de decidir quina informació mostrareu als vostres clients, com gestionareu devolucions, quina política de garantia adoptareu i, sobretot, quins dark patterns no usareu, encara que us...



§10

Glossari



Consumidor: persona que compra béns o servicis per a ús propi, no per a revendre'ls. La llei li dóna protecció extra perquè negocia en desigualtat enfront de l'empresa.

Etiquetatge: informació obligatòria que ha de portar un producte (nom, fabricant, composició, advertiments, caducitat). En alimentació inclou els al·lèrgens.



§11

Per a aprofundir



Recursos accessibles per a defendre't millor com a consumidor: Web de l'OCU i de FACUA (ocu.org i facua.org). Per què encaixa: guies pràctiques, alertes de productes i models de reclamació gratuïts que pots usar de veritat. Vídeos sobre dark patterns del canal Nerdwriter o cerques tipus "dark patterns explained" (amb subtítols).



§12

Preguntes per a reflexionar



Estes preguntes no tenen una resposta única. Servixen per a debatre a classe o pensar a soles: T'has subscrit alguna vegada a una "prova gratis" i després et va costar cancel·lar-la? Quin dark pattern reconeixes ara en aquella experiència? La pròxima vegada que acceptes galetes, fixa't en els dos botons.

Fins aquí la teoria

Continua al llibre de la unitat.