

Consumo inteligente y derechos del consumidor

Cada vez que aceptáis cookies sin leer, pulsáis "comprar" en una app o os suscribís a una prueba gratis, alguien ha diseñado esa pantalla para que ganéis o perdáis. Saber leerla es la diferencia entre consumir y ser consumidos.

Objetivos de la unidad

- Identificar los seis derechos básicos del consumidor reconocidos por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (1/2007).
- Distinguir entre garantía legal de tres años y garantía comercial, conociendo qué cubre cada una y cómo se reclama.
- Reconocer cinco dark patterns habituales en webs y apps, explicando por qué funcionan y cómo evitarlos.
- Aplicar criterios sensatos para comparar precio, valor real e impacto antes de comprar online.
- Conocer la ruta de reclamación en España, desde la hoja oficial hasta OCU, FACUA, AECOSAN y vía judicial.

Conceptos clave

- **consumidor**
- **derechos del consumidor**
- **etiquetado**
- **garantía legal**
- **hoja de reclamaciones**
- **RGPD**
- **comercio electrónico**
- **derecho de desistimiento**
- **publicidad engañosa**
- **dark patterns**
- **scroll infinito**

Qué es ser consumidor y qué dice la ley

En términos legales, **consumidor** es toda persona física que adquiere bienes o servicios para un uso ajeno a su actividad empresarial o profesional. Si compras un móvil para usarlo, eres consumidor; si lo compras para revenderlo en tu pequeño negocio, eres empresario y se te aplica otro marco.

Etiquetado, precio y publicidad

El primer derecho —información veraz— se materializa en tres frentes muy regulados.

La garantía legal de tres años

Uno de los derechos peor entendidos en España es la **garantía**. Existen dos tipos y conviene no confundirlos.

Dark patterns: cuando el diseño juega contra ti

Hasta aquí, los derechos clásicos. La parte nueva, y la que diferencia este libro de la mayoría de manuales de 4º ESO, son los **dark patterns** (patrones oscuros): elecciones deliberadas de diseño en webs y apps pensadas para que el usuario haga algo que no haría si tuviera la información clara y la opción contraria i...

Comercio electrónico: el derecho de desistimiento

Comprar online tiene una protección extra que comprar en tienda física **no** tiene: el **derecho de desistimiento**, regulado por la Directiva 2011/83/UE y trasladado a los artículos 102-108 de la LGDCU.

RGPD y datos personales

Cuando compras o navegas online, no solo intercambias dinero: intercambias **datos personales.**

Cómo comparar precios sin caer en trampas

Los **comparadores de precios** (Idealo, Rastreator, Kayak, Trivago) son herramientas útiles pero conviene saber **cómo ganan dinero ellos**. La mayoría cobra comisión por afiliación: cuando compras a través del enlace que te muestran, reciben un porcentaje.

Cómo reclamar paso a paso

Si una empresa te ha vendido un producto defectuoso, te ha cobrado algo que no contrataste o se niega a aplicarte la garantía legal, tienes una ruta clara de reclamación.

Conexión con el proyecto capstone

Cuando llegue el momento de diseñar vuestro propio proyecto emprendedor (Unidades 9 y 10), volveréis a esta unidad desde el otro lado: tendréis que decidir qué información mostraréis a vuestros clientes, cómo gestionaréis devoluciones, qué política de garantía adoptaréis y, sobre todo, **qué dark patterns no usaréis**,...

· profedeeconomia.es