

III JORNADAS PROFESIONALES DE ADMINISTRACIÓN COMERCIO Y MARKETING

I.E.S Carlos III Cartagena. 13 Febrero 2004 www.iescarlosiii.com

Ética y consumo

Querubina Meroño

Concejala de consumo Ayuntamiento de San Javier

Entendamos la ética del consumo desde una Biosostenibilidad basada en el propio consumo. Elegir lo mejor para el entorno, lo que menos le perjudique y más en estos tiempos que ya todo es global.

La ética es coherencia y respeto por nosotros mismos y lo que nos rodea.

En la actualidad todo es consumo, pero no por ello debemos perder el norte de nuestras vidas y destruir el entorno.

La ética en cualquiera de sus formas y entre ellas la ética del consumo puede llegar a ser:

- Un estilo de vida
- Una forma de identidad social
- El ser humano en busca de sí mismo

Un estilo de vida

- Conjunto de prácticas y actitudes que se expresan a través del modo de usar las cosas, y que son propios del mundo moderno.
- Respuestas funcionales a la modernidad, nuevas formas de integración, por la consecuente pérdida de sentido del mundo actual

¿La personalidad se crea o se compra?

- El consumidor es menos manipulable de lo que se cree
- Consumo como forma de expresión de la individualidad
- Ahora la batalla es expresar la propia individualidad
- Existen **clusters** de gentes que comparte un estilo de vida, aunque no se conozcan

Un deseo, nunca se crea partiendo de la nada

- Como mínimo hay que basar en una necesidad o deseo real de la persona

Necesidades

- Básicas
- No básicas

De qué hablamos cuando...

- Hablamos de ética
- De consumo
- Del homo consumens
- De la sociedad postmoderna

La ética

- Habla del comportamiento basado en una escala de valores.
- Es una construcción de los seres humanos
- Porque nada de lo humano nos es ajeno.

El consumo

- Es un código de diferenciación es lo que realmente puede trabajar la igualdad de los seres humanos
- Según nuestro enfoque del consumo seremos capaces de construir una sociedad más o menos justa

Homo consumens

- Homo Faber
- Homo Sapiens
- Homo Ludens
- Homo Consumens es el resultado de una sociedad postindustrial y sociedad de mercado + sociedad de información

¿Hay libertad para decidir lo que se consume?

- Libertad no significa ausencia de leyes, sino la posibilidad de regirse por una capacidad normativa propia que se impone a la tendencia natural al egoísmo
- La esencia humana es la libertad

Según el acceso a los bienes de consumo hay 2 categorías de personas

- Los que tienen acceso a ellos
- Los que no tienen acceso a ellos

Valores a los que afecta el consumo

Libertad
Justicia
Solidaridad
Vida feliz

¿Cuál es nuestro código de consumo?

La exclusión social y el consumo

- Se consume según el modo de vida
- Existen clusters de seres humanos que los expertos en marketing intentan identificar
- Cada grupo humano se identifica sobre todos por el modo como consume

Estilos de consumo

- Simplicidad voluntaria "movimiento de la vida simple"
- Autosatisfacción
- Expectativas inferiores de nivel de vida
- Pobreza de tiempo

Educar para un consumo

Libre
Justo
Solidario
Felicitante
Valor simbólico de los bienes
Estilos de vida incluyentes:

Biosostenibilidad basada en el consumo

La junta arbitral de consumo

D. Ricardo Martínez

Hasta 1984 la única vía que había para poner alguna reclamación sobre materia de consumo era la judicial, en el 86 ya aparece una experiencia piloto, y en el 88 la ley de arbitraje.

Las características de este sistema son:

- Rapidez.
- Eficacia(laudo)
- Ejecutividad(el laudo es de ejecución obligada)
- Gratuito(excepto que se pidan pruebas periciales)
- Unidireccional. Sólo lo pueden pedir los consumidores.

El fin es atender y resolver, con carácter vinculante para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los usuarios o consumidores.

Sin embargo no es objeto de arbitraje, cuando ya existe una resolución firme judicial y definitiva, cuando las partes no tengan poder de disposición, si interviene el Ministerio Fiscal o si se han producido intoxicaciones, lesiones o muertes.

Los órganos que intervienen son:

- Juntas arbitrales(administración), Presidente y Secretario
- Colegios arbitrales, que son quienes llevan cada caso, conocen la controversia y emiten el laudo. Están formadas por un Presidente y dos árbitros, uno que representa a los consumidores y otro a los empresarios, son designados para cada caso.

Cuando el consumidor quiere poner una reclamación, puede pedir la hoja de reclamaciones en el comercio. La lleva a una OMIC y se hace una solicitud. Se comprueba se el comercio está adherido a la Junta arbitral y si no lo está se le invita a la adhesión. Si el comerciante se negara el consumidor puede elegir la vía judicial.

Si ambas partes aceptan, en un plazo de cuatro meses se les llamaría a audiencia, en el caso de necesitar pruebas, las pagaría quien las solicite. Después de oír a las partes y de estudiar las pruebas, se emite un laudo, que equivale a una sentencia Judicial. En caso de desacuerdo cabe recurso de anulación y el de revisión

En cuanto al empresario, las ventajas que le aporta estar adherido a la Junta Arbitral son varias, una es que ofrece una garantía de entendimiento en caso de reclamación, es ofrecer más calidad a sus

clientes pues supone seriedad y credibilidad, discriminación positiva y aumento en la competitividad, ahorro en caso de reclamaciones...