

La Defensa

Associació de consumidors
i usuaris de les Illes Balears

¿Que esperen els
consumidors de les
empreses?

Ponent: José Manuel Ovejero Real

1er. Definir el consum

consumir

- ▶ Utilitzar comestibles, bens o serveis per satisfer necessitats o desitjos.

Factor que intervenen en el consum

- ▶ Socials
 - ▶ Culturals
 - ▶ Econòmics
 - ▶ Rang d'edat
 - ▶ Etc.
- 

Satisfere ¿Com?

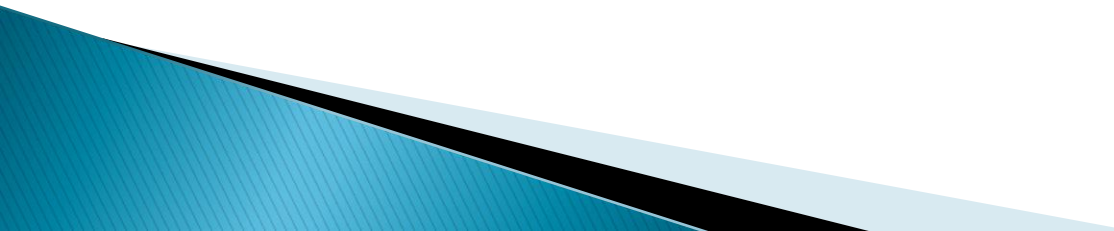
- ▶ John Fitzgerald Kennedy
 - Als ciutadans nord-americanos ja ho va deixar clar al any 1962.
- Seguretat
- Informació
- Elecció
- Audiència

Satisfes

¿Com o ha volgut garantir la legislació?

- ▶ El Consell d'Europa al any 1973 va promulgar la carta del Consumidor
- ▶ Constitució Espanyola 1978 (Art 51)
- ▶ 1984 Llei General de consumidors i usuaris. (síndrome de la Colza, primavera 1981)
- ▶ Llei de Contractació celebrat fora de establiment mercantil
- ▶ Llei de Responsabilitat de danys causats per productes defectuosos.
- ▶ Unes 14 lleis per voler garantir lo que el sentit comú garanteix

Satisfere

- ▶ La importància del consumidor o usuari per ser la pesa mes importat del nostre negoci.
 - ▶ El negoci depèn del client.
 - ▶ Tradicionalment contemplava les marques e impactaven en els seus gustos i preferències.
- 

Canvi de tendències

- ▶ Causada per la crisi
- ▶ Dona lloc a un canvi del forma de consumir.