

ELECCIONES GENERALES 10N

10 PROPUESTAS DE FACUA

**EN MATERIA DE PROTECCIÓN
DE LOS CONSUMIDORES**



Consumidores en Acción

1.- Creación de una Agencia Estatal para la Protección de los Consumidores y Usuarios.

Creación de un organismo estatal de protección de los consumidores y usuarios con competencias propias de planificación, coordinación y también sancionadoras, para actuar contra los fraudes masivos.

Un organismo capaz de definir y planificar las políticas y estrategias de protección de los consumidores y usuarios desde una óptica transversal e implicando a todas las áreas de gobierno y en coordinación con las comunidades autónomas. Para ello es fundamental reforzar el papel de un organismo propio (no compartido con otras áreas y competencias) que asuma realmente las políticas de protección de los consumidores en el ámbito nacional.

Para proteger los derechos de los consumidores ante los abusos es necesario garantizar la existencia de mecanismos eficaces para controlar el mercado.

La Agencia Estatal para la Protección de los Consumidores contaría con un amplio cuerpo de profesionales e inspectores dedicado al control de los mercados y realizar investigaciones de oficio y evaluar y coordinar las denuncias que lleguen de las autoridades autonómicas y las asociaciones de consumidores, además de intercambiar información sobre las irregularidades que detecte en el mercado con el resto de organismos del Gobierno con competencias de regulación, control y sanción.

Trabajaría en coordinación con los institutos, agencias y direcciones generales de consumo autonómicas, de manera que intercambien información y aprovechen sus sinergias. También actuará en colaboración con las organizaciones dedicadas a la defensa de los consumidores, que tendrán la consideración de parte interesada en los procedimientos que se abran a raíz de sus denuncias o en los que se personen en representación de los afectados.

Esta Agencia reforzaría el control del mercado, el papel de los reguladores y los servicios de inspección, apoyando a las comunidades autónomas y coordinando planes anuales de inspección y control de mercado.

Desarrollaría programas anuales eficaces de inspección y control de mercado de ámbito nacional en colaboración con las comunidades y con las organizaciones de consumidores representativas para impulsar acciones y compromisos de mejora en los sectores con peores resultados, con asunción de competencias sancionadoras por parte del Estado ante fraudes que afecten a consumidores de varias comunidades autónomas y con una ordenación de las competencias inspectoras y sancionadoras y el marco de colaboración CCAA-Estado.

Necesitamos organismos reguladores y de control de los mercados independientes y neutrales, tanto de ámbito nacional como europeos, así como la participación de las organizaciones de consumidores en sus órganos consultivos y de dirección preservando un equilibrio con los operadores económicos.

2.- Refuerzo de la actividad de control y revisión del marco sancionador para que las multas sean proporcionales a las dimensiones de los fraudes contra los consumidores.

Actualización tanto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios como el del resto de normas que afectan a la protección de los usuarios y armonización de las normativas de las comunidades autónomas en materia sancionadora.

Refuerzo de los servicios de inspección incrementando la actividad de control de mercado y mejorando su actuación y la coordinación entre ellos. Consideramos que los medios materiales y humanos de la Administración en materia de inspección deben orientarse hacia un efectivo control del mercado, en beneficio del conjunto de la ciudadanía y de los consumidores y usuarios, reforzando las labores de inspección y sanción de las conductas fraudulentas y perjudiciales para los derechos de los consumidores.

Debe revisarse el marco sancionador establecido en la legislación que afecta a la protección de los consumidores para que las multas sean proporcionales a la gravedad de los abusos y resulten disuasorias. Las multas fijadas en la normativa vigente en materia de protección de los consumidores y usuarios (y que han venido tomando como referencia las comunidades para sus leyes autonómicas) apenas han variado desde su aprobación, en 1984, pese a las sucesivas modificaciones de las que ha sido objeto esta norma. Teniendo en cuenta que la inflación ha subido más de un 200% desde entonces, podemos decir que hoy las sanciones son de hecho tres veces más reducidas que las fijadas hace más de treinta años.

3.- Desarrollo de instrumentos eficaces para la resolución extrajudicial de conflictos y para el reconocimiento del derecho a indemnización o reparación del daño causado al consumidor por vía administrativa.

Es preciso abordar una regulación que permitan el acceso de los consumidores y usuarios a procedimientos extrajudiciales de conflictos gratuitos, independientes y con capacidad de resolución, esto es vinculantes para el empresario: mediación y arbitraje.

Deben suprimirse las barreras que los consumidores pueden encontrar para ejercer y defender sus derechos, evitando la judicialización de los abusos cometidos contra los consumidores que lo sitúan en una posición de desequilibrio debido al elevado coste de la asistencia jurídica, la duración y la complejidad de los procedimientos judiciales. Deben promoverse los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios como la mediación, la conciliación o el arbitraje.

Es preciso desarrollar el artículo 48 del Real Decreto Legislativo 1/2007 sobre reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios y regular el derecho de los consumidores a ser indemnizados cuando sean objeto de irregularidades en la contratación, facturación o características de productos y servicios (cobro de cantidades que no corresponden, altas en servicios no solicitados, incumplimiento condiciones de venta o calidad del producto).

4.- Intervención en sectores liberalizados (telecomunicaciones, energía y carburantes) para garantizar el acceso a los mismos (Universalidad), regular sus condiciones y precios, haciendo frente a prácticas oligopolísticas.

Garantía de acceso al suministro eléctrico, esencial para el desarrollo humano y la salud. Las reformas en el sector (privatizaciones y liberalizaciones entre otras) han generado exclusión social y

más pobreza. No hay constatación de que se haya avanzado en eficiencia y calidad en la prestación de estos servicios. La regulación nacional no ha permitido su desarrollo a precios asequibles ni ha reportado mayor calidad en su prestación. Existen por tanto importantes déficit de regulación y de control en este ámbito en perjuicio de los consumidores y de los ciudadanos más vulnerables, generándose exclusión y discriminación en el acceso a los servicios básicos de interés general.

Apertura de un proceso de revisión y cuestionamiento de los procesos de liberalización de los sectores energéticos que han provocado importantes disfunciones, exclusión energética, aumento de precios y no han conllevado un aumento de la calidad de los servicios.

Intervención en los precios, auditoría del sistema eléctrico y revisión de todos los costes regulados y modificación de la metodología de conformación de precios de la electricidad para que el sistema tenga la máxima transparencia, así como la bajada del IVA que se aplica sobre la electricidad en los hogares.

Garantizar la participación social y proporcional respecto del resto de los agentes del sector de las organizaciones de consumidores en los organismos reguladores sectoriales garantizando su funcionamiento independiente y una representación proporcional a la importancia del colectivo de consumidores y usuarios.

5.- Garantía de derechos básicos para la vida y el desarrollo humano en condiciones de dignidad.

Derecho humano al agua y al saneamiento

Debe garantizarse el derecho humano al agua y al saneamiento en los términos establecidos en la Iniciativa ciudadana europea por el derecho humano al agua y al saneamiento.

Apuesta por gestión pública del agua, transparente y participativa, entendiendo el acceso al agua y al saneamiento como derecho humano esencial.

Derecho humano a una vivienda

Paralización de los desahucios sobre vivienda habitual y dación en pago con un compromiso real en la lucha y la búsqueda de soluciones contra los desahucios a través de todos aquellos instrumentos regulatorios, de control y supervisión, mediadores y de resolución de conflictos que sean posibles, garantizando la participación de las administraciones competentes y su coordinación, así como la de las organizaciones ciudadanas y de consumidores y usuarios representativas.

Regulación de precios máximos para los alquileres de viviendas y nuevo abordaje e impulso de la vivienda social en la que se integraría la vivienda vacía en manos de la banca y fondos de capital y se potenciaría el alquiler social. La vivienda social es esencial en la consecución de los objetivos de la Estrategia Europa 2020, en particular, su objetivo de pobreza, y de prevención de la transmisión intergeneracional de la desventaja. Un nuevo enfoque de la vivienda social que pueda contribuir a garantizar empleo, inclusión y cohesión social.

Apuesta decidida porque un nuevo modelo de construcción sostenible descansa sobre la calidad de la edificación y la responsabilidad social empresarial, con modelos regulados y con instrumentos de control y seguimiento y no solo desde la autorregulación las buenas prácticas.

Derecho humano a la salud

Defender un modelo sanitario público, gratuito, de prestación universal y con amplia participación de la ciudadanía, gestionado bajo parámetros de calidad, celeridad, eficacia, financiación con cargo a los presupuestos públicos de forma solidaria y control ciudadano.

Garantizar el acceso a todas las personas a la sanidad y la restitución efectiva del derecho universal a la salud.

Derecho humano a la educación

Apostar por la educación como motor de progreso y desarrollo social e individual. Consideramos prioritario el destino de los recursos a la educación pública con la permanente vocación de llegar a atender las necesidades educativas existentes con recursos netamente públicos. Entendemos que la elección de la educación privada, religiosa o de otro tipo, debe considerarse como un derecho legítimo del ciudadano, pero que no debe sustentarse con recursos públicos ni el erario público debe soportar. Por ello, consideramos que el esfuerzo de la Administración y los recursos públicos deben destinarse a garantizar la cobertura de las necesidades existentes a través de la enseñanza pública bajo parámetros de calidad y participación de toda la comunidad educativa.

6.- Refuerzo de la seguridad general de los productos y alimentos y más transparencia en la información sobre riesgos.

Mientras que tanto las administraciones estatal y autonómicas como el sector empresarial forman parte de las redes de alertas, las asociaciones de consumidores y los ayuntamientos estamos excluidos del sistema y sólo tenemos asignados un papel pasivo como meros receptores de información, frecuentemente incompleta y tardía, sobre algunos de los alimentos alertados. Esto además se produce en un contexto en el que las autoridades competentes cuentan con menos recursos, se fomenta el autocontrol en detrimento del control y la supervisión de los mercados por aquellas y se globalizan los mercados, diluyéndose la responsabilidad de los agentes que intervienen en la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios.

Debe acometerse una reforma de la Ley de Seguridad Alimentaria reforzarse por tanto los mecanismos e instrumentos de alerta y prevención. Es necesario avanzar en un mayor grado de transparencia e información sobre bienes y productos y sus riesgos y hay que integrar a los representantes de los consumidores y usuarios en las redes de alerta y valoración de riesgos otorgándole un papel más activo.

Introducir mejoras en la Ley de Seguridad alimentaria de 2011 y protocolos de aplicación y desarrollo que refuercen la transparencia y la información a la ciudadanía y obligue a administraciones y empresas fabricantes, mayoristas y minoristas, a cumplir con una serie de medidas de información que garanticen que llegue al máximo posible de pequeños comerciantes, hosteleros y consumidores. Así, cuando se produzca una alerta alimentaria, tanto el fabricante como los mayoristas y minoristas de los productos deben estar obligados a acometer esfuerzos para informar al respecto, desde la emisión de comunicados remitidos a la prensa hasta la publicación de la información en sus páginas web, pasando por la colocación de carteles en los establecimientos para advertir de lo ocurrido.

7.- Apuesta por un modelo energético sostenible, justo y democrático.

Apostar por un modelo que realmente sitúe al consumidor como centro del sistema y garantice el acceso de cualquier ciudadano a servicios energéticos esenciales para una vida digna e impida la interrupción de los mismos por precariedad económica de las familias y consumidores. Así mismo apostar por las energías renovables y el autoconsumo.

8.- Ampliación y mejora de la regulación del sector bancario y financiero en beneficio de la protección los derechos de los usuarios.

Limitación y eliminación de comisiones bancarias excesivas o abusivas, control sobre cláusulas abusivas en la contratación de productos y servicios financieros y revisión del papel, competencias y funciones de los reguladores.

9.- Regulación de los servicios de atención al cliente.

Las empresas de servicios básicos y las de mayores volúmenes de negocio garantizarán la tramitación de las altas, bajas, consultas y reclamaciones de los usuarios sin a estos que les suponga ningún coste económico, en un plazo máximo y con el abono de compensaciones si se producen incumplimientos.

Los abusos y errores en la atención a los consumidores, especialmente en sectores como las telecomunicaciones y la energía, son el origen de un alto porcentaje de sus denuncias en las asociaciones de consumidores y las administraciones de consumo. Solicitudes de baja que no se tramitan, altas en servicios con condiciones que no se ajustan a lo ofertado, reclamaciones que ni siquiera reciben respuesta... son algunas de las irregularidades que de forma masiva sufren los usuarios.

Regular los servicios de atención al cliente de las compañías de telecomunicaciones, energéticas, bancos, aseguradoras, suministradoras de agua, fabricantes de alimentos y bebidas, grandes superficies comerciales y otros sectores, de manera que cuenten con teléfonos gratuitos y soporte online. En el resto de sectores empresariales, los teléfonos de atención al cliente no podrán implicar para los usuarios un coste superior al de una llamada a un fijo con prefijo geográfico o a un teléfono móvil nacional y su tarificación deberá incluirse en los bonos y tarifas planas de las compañías de telecomunicaciones.

Cuando un consumidor plantee una consulta, reclamación, solicitud de alta, baja o modificación contractual a través de un servicio de atención al cliente, la empresa tendrá que enviarle de forma inmediata una comunicación escrita, mediante mensajería móvil o correo electrónico, en la que le confirme la recepción de la misma. De esta forma los usuarios podrán contar con una prueba de haber efectuado la gestión.

La ley de servicios de atención al cliente regulará el plazo máximo en el que las compañías, dependiendo de su sector de actividad, tendrán que contestar a las reclamaciones de sus clientes, así como el abono de compensaciones económicas si el mismo se incumple.

La ley facultará a los consumidores para que las grabaciones de sus llamadas a los servicios de atención al cliente sean utilizadas como prueba en una reclamación ante la administración

competente o los tribunales sin necesidad de que tengan que avisar previamente de que procederán a la grabación.

10.- Participación real y efectiva de la sociedad civil organizada en los organismos con competencias en regulación y control de los fraudes, tanto en sus órganos de toma de decisiones como el refuerzo de su papel en los consultivos, los cuales deben emitir informes que resulten vinculantes.

Reconocimiento de las asociaciones de consumidores como parte interesada en procedimientos sancionadores por fraudes masivos o abiertos a raíz de denuncias presentadas por ellas.

Mejora de la participación de los consumidores y sus organizaciones representativas.

La participación de los consumidores es muy insuficiente. Existe un gran desequilibrio entre la presencia e intervención de los grandes grupos de presión empresariales y la participación de los representantes de los consumidores.

La ausencia de los consumidores en los procesos de regulación ha mantenido un proceso cerrado y opaco en el que los intereses de los consumidores (y más aún de los económicamente marginados) son a menudo eclipsados por los intereses y preocupaciones de las empresas proveedoras de bienes y servicios cercanas a los grupos de poder y de toma de decisiones.