



## **La Cumbre Social Estatal reclama políticas eficaces de protección de los consumidores**

**Madrid, 15 de marzo de 2021**

La situación de emergencia ha generado una crisis sanitaria sin precedentes, profundizada por los años de políticas de recortes que han ocasionado el desmantelamiento paulatino de los servicios públicos esenciales como la sanidad el empeoramiento de las condiciones laborales de sus profesionales, y muy especialmente, aquellos de Atención Primaria, que no han hecho sino aumentar la vulnerabilidad y poner en un mayor riesgo a la población. Es imprescindible un refuerzo de las políticas públicas de salud que acaben con la situación de precariedad de este servicio público esencial.

En un momento histórico en el que se ha obligado a la ciudadanía a permanecer en sus domicilios particulares para evitar un incremento de contagios de un virus letal, la necesidad de garantizar el acceso a una vivienda digna ha quedado más que nunca en evidencia. Es vital que se tomen medidas como la detención absoluta de los desahucios y otras que garanticen rentas asequibles.

La pandemia y la crisis económica consiguiente ha provocado también un incremento en la dificultad de acceso a los suministros básicos domiciliarios (luz, agua y gas, entre otros) y un aumento de los abusos de las empresas que los comercializan sin que se hayan tomado medidas eficaces para corregir la situación. Es fundamental asegurar un mínimo vital a las personas usuarias vulnerables prohibiendo la suspensión de los servicios por falta de pago y una mayor vigilancia y sanción sobre los abusos del mercado.

En relación con lo anterior, la crisis también ha dejado en evidencia la dificultad de las personas consumidoras para hacer valer sus derechos ante las compañías que operan en el mercado. Cuestiones como la suspensión de servicios sin posibilidad de devolución de sus importes, muy especialmente en sectores como el de los viajes, o la dificultad para interponer reclamaciones o devolver productos por la ausencia de canales físicos para hacerlo exigen de las autoridades competentes un claro refuerzo de la vigilancia y sanciones proporcionales a los abusos cometidos.

La crisis provocada por el Covid-19 ha ampliado la brecha digital entre la población, expulsando a los más vulnerables por grupos de edad, ubicación geográfica o situación socioeconómica, algo que ha impedido y sigue impidiendo la propia interlocución con las administraciones públicas o el acceso a una educación de calidad, pero también el pleno ejercicio de los derechos como personas consumidoras. La situación de emergencia sanitaria que se vive ha provocado que se dejen de ofrecer servicios comerciales esenciales en multitud de barrios de la periferia y localidades con pocos habitantes, sin que se haya ofrecido una alternativa real y asequible a grandes bolsas de población que están desatendidas. Urge tomar medidas que faciliten el acceso y mejoren la atención a la ciudadanía.

La pandemia ha acelerado el desarrollo del comercio electrónico, pero ha puesto también en evidencia la vulnerabilidad de las personas usuarias que ven menoscabados sus derechos en cuestiones como posibles comportamientos abusivos de las empresas en sus términos y condiciones de venta, dificultad para contactar con el operador responsable, venta de falsificaciones o productos inseguros, proliferación de fraudes y estafas, etc.

La protección de las personas consumidoras exige políticas públicas transversales y un control de mercado eficaz y real, que ofrezca seguridad a las personas consumidoras, garantice sus derechos y ayude a paliar la desigualdad.

Con motivo de la celebración el **15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras**, la Cumbre Social Estatal reclama una adecuada protección de las personas consumidoras y usuarias a través de políticas eficaces que palien las grandes situaciones de vulnerabilidad y desigualdad acentuadas y puestas de manifiesto con motivo de la crisis provocada por la pandemia de la Covid-19.

[TWITTER](#) [FACEBOOK](#) [BLOG](#) E mail: [estatalcumbresocial@gmail.com](mailto:estatalcumbresocial@gmail.com)