

**ELECCIONES GENERALES
23 DE JULIO DE 2023**

13 propuestas en materia
de protección
de los consumidores



Consumidores en Acción

ELECCIONES GENERALES 23 DE JULIO 2023

13 PROPUESTAS DE FACUA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

1.- Mantenimiento del Ministerio de Consumo y desarrollo de sus competencias sancionadoras

Abogamos por mantener el Ministerio de Consumo como organismo encargado de definir y planificar las políticas y estrategias públicas de protección de los consumidores y usuarios desde una óptica transversal, implicando a todas las áreas del Gobierno, reforzando sus funciones de coordinación con las comunidades autónomas y de control del mercado en colaboración con las organizaciones de consumidores, así como el desarrollo de las competencias sancionadoras por parte del Estado ante fraudes generalizados que afecten a consumidores de varias comunidades autónomas.

Un Ministerio que contaría con un amplio cuerpo de profesionales e inspectores dedicado al control de los mercados y a 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.

2.- Refuerzo del control y la vigilancia del mercado

Refuerzo del control y vigilancia del mercado, con servicios de inspección y apoyos técnicos que trabajen en colaboración y cooperación con Comunidades Autónomas y Ayuntamientos.

Planificación y ejecución de programas anuales de inspección y control de mercado de ámbito nacional en colaboración con las comunidades autónomas y con las organizaciones de consumidores representativas para impulsar acciones y compromisos de mejora en los sectores con mayor nivel de conflictividad y abusos a los consumidores y con peores resultados en controles previos.

Aprobación de un Reglamento de inspección y procedimiento sancionador que desarrolle el ejercicio de ambas funciones y que contribuya al objetivo último que debe ser conseguir mercados seguros y fiables para los consumidores, donde no se lesionen los derechos que legalmente tiene reconocidos, que garantice la información y la efectividad de una actividad que es esencial para la consecución del equilibrio en las relaciones de consumo, así como la transparencia de la acción inspectora y sancionadora mediante la publicación de los expedientes sancionadores en la web del ministerio competente.

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 permita el acceso de los consumidores y usuarios a procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos gratuitos, independientes y vinculantes para el empresario.

Deben suprimirse las barreras para que los consumidores puedan 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 coste de la asistencia jurídica y la duración y la complejidad de los procedimientos judiciales. En este sentido, deben promoverse los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios tales como la mediación o el arbitraje y los procedimientos de ámbitos sectoriales (energía, telecomunicaciones, sector bancario, etc.).

Es preciso también 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, incorporando este reconocimiento expreso en las resoluciones administrativas de los procedimientos sancionadores.

4.- Aprobación de la Ley de Atención al Cliente

Los servicios de atención al cliente de las empresas, en términos generales, presentan importantes deficiencias y carencias, a veces interesadas, que sitúan a los consumidores y usuarios en una posición de inexcusable vulnerabilidad e indefensión, afectando a sus derechos básicos. Las esperas excesivas, los impedimentos para la obtención de referencia alguna en relación a la queja/reclamación interpuesta, el uso de mecanismos de atención automatizados, la nula capacidad resolutoria y la falta de eficacia en las gestiones que se interesan, la deficiente información a los consumidores, etc., son algunos claros ejemplos de las anomalías que los consumidores sufren diariamente en sus relaciones de consumo con las empresas y sus servicios de atención al cliente.

El mal funcionamiento de estos servicios evidencia desde hace décadas la necesidad de abordar una regulación de los mismos que garantice a los consumidores el ejercicio eficaz de sus derechos básicos.

La convocatoria de elecciones y la disolución de las Cortes Generales ha hecho decaer la aprobación de una ley necesaria para la mejora del funcionamiento de estos servicios, una ley que establezca criterios y requisitos mínimos obligatorios de calidad en la atención, plazos breves de respuesta y prevea consecuencias si se incumple. Esto es, contemple sanciones para los empresarios y compensaciones o indemnizaciones automáticas para los consumidores en caso de infracción o vulneración de sus derechos.

5.- Regulación del sector bancario y financiero garantista con los derechos de los usuarios

En 2022 volvieron a crecer, respecto al ejercicio anterior, las reclamaciones contra la banca presentadas ante el organismo regulador, el Banco de España. De esta forma, el volumen de reclamaciones solo se ve superado por 2017 cuando se concentraron las reclamaciones para la devolución de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios.

Siguen siendo numerosas las reclamaciones relacionadas con cuentas corrientes y depósitos por el cargo de comisiones. También sobre préstamos hipotecarios por el pago de gastos de formalización y la contratación de productos vinculados. A estas se les suman las relacionadas con fraudes en el uso de tarjetas y aplicación de tipos de interés excesivos y falta de transparencia en la contratación de crédito revolving.

Es preciso abordar una limitación y eliminación de comisiones bancarias excesivas y abusivas y mayor control sobre las cláusulas abusivas en la contratación de productos y servicios financieros.

De otra parte, debe impulsarse la aprobación de la Ley de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero. Una ley que se encontraba ya en una fase muy avanzada de aprobación parlamentaria. El nuevo Gobierno debe promover de nuevo esta legislación que permita resolver con carácter vinculante las reclamaciones de los consumidores y usuarios.

6.- Desarrollo de la Ley del derecho a la vivienda

Resulta imprescindible la paralización de los desahucios sobre vivienda habitual de familias vulnerables, así como establecer la 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 posibles. Se debe garantizar la participación de las administraciones competentes y su coordinación, así como la de las organizaciones ciudadanas y de consumidores y usuarios representativas.

Se deben controlar los precios del alquiler y regularlos en zonas tensionadas. Es necesario supervisar aquellas prácticas abusivas prohibidas por parte de agentes inmobiliarios como las relativas a la repercusión de los gastos de gestión inmobiliaria y formalización de los contratos a los inquilinos.

Hay que impulsar una vivienda social en la que se integraría la vivienda vacía en manos de la banca y fondos de capital, así como potenciar el alquiler social. La vivienda social es esencial en la consecución de los objetivos de acabar con la pobreza y la desigualdad. Un nuevo enfoque de la vivienda social que pueda contribuir a garantizar empleo, inclusión y cohesión social.

7.- Intervención del Gobierno en los mercados que están contribuyendo a la subida exponencial de precios de bienes y servicios por la vía del incremento del beneficio empresarial

La escalada del precio de los alimentos exige la adopción de medidas concretas y eficaces que ayuden a frenar la subida del coste de la cesta de la compra, una vez demostrado que el efecto de la rebaja del IVA a los productos básicos ha sido mínimo.

Los análisis de FACUA han constatado que muchos de estos artículos incluso se han encarecido desde que entró en vigor la norma, sin que haya trascendido la apertura de ningún expediente sancionador por parte de los organismos públicos que anunciaron controles sobre la subida de precios aprovechando la bajada del impuesto.

De otra parte, deben hacerse públicos los márgenes de beneficio de los agricultores, los productores y los distribuidores y ha de hacerse uso de la potestad del Gobierno para fijar precios máximos en alimentos básicos, algo para lo que está facultado según establece el artículo 13 de la Ley de Comercio de 1996.

8.- Refuerzo de la seguridad general de bienes y alimentos con mayor transparencia en la información sobre riesgos

Se propone reforzar los mecanismos de seguridad de bienes de consumo y alimentos y así, mientras que Administraciones y sector empresarial forman parte de las redes de alertas, los consumidores están excluidos del sistema y sólo tienen asignados un papel pasivo como meros receptores de una información muchas veces sesgada.

Esto además se produce en un contexto de globalización de los mercados en el que las administraciones nacionales cuentan con menos recursos y se fomenta el autocontrol en detrimento del control y la supervisión, diluyéndose la responsabilidad de los agentes que intervienen en la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios.

Deben revisarse los mecanismos e instrumentos actuales de alerta y prevención y avanzarse en un mayor grado de transparencia e información sobre 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, otorgándoles un papel más activo.

9.- Apuesta por un modelo comercial que favorezca el equilibrio de formatos, garantice la diversidad de oferta al consumidor, el consumo sostenible, la cohesión territorial, la conciliación y la dinamización social y económica de los barrios

El artículo 51.3 de la Constitución establece que la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

La desregularización de horarios comerciales y actividades de promoción de ventas, impulsada y desarrollada en los años 2012 y 2014 bajo el marco de una legislación general liberalizadora, no se ha revertido en estos últimos años. Esto ha llevado a un

escenario obsoleto desde la sostenibilidad social y económica que es preciso superar, derogando tales reformas y garantizando el equilibrio entre formatos comerciales y un modelo comercial respetuoso con los compromisos de desarrollo sostenible de la Estrategia 2030.

El pequeño y mediano comercio representa una oferta imprescindible para los consumidores porque permiten la diversidad de elección en los actos de consumo al mismo tiempo que constituye una actividad crucial para el conjunto de nuestra economía.

También cumple una función decisiva en la transformación morfológica de nuestras ciudades, siendo un eje esencial para la dinamización de una vida comunitaria equilibrada, por las conexiones que aporta entre consumo, territorio, ciudad, ecología y cultura. Una estructura comercial diversificada constituye posiblemente el mejor instrumento que dispone una ciudad para la vitalidad de la vida urbana y fomentar un consumo responsable y de proximidad, respetuoso con los compromisos medioambientales.

10.- Por un modelo energético sostenible, justo y democrático

Es preciso seguir trabajando en garantizar el acceso a un modelo energético sostenible, esencial para el desarrollo humano y la salud. Hay que continuar las reformas en el sector dado que la regulación actual sigue sin garantizar precios asequibles y no ha reportado mayor calidad y garantías en los servicios energéticos a los consumidores. Siguen existiendo 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 suministros energéticos que son básicos.

Es necesario un sistema más transparente que permita la intervención en los precios y garantice 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.

Pero una transición energética justa supone no solo una apuesta clara y decidida por las energías renovables y la descarbonización, sino también por minimizar la pobreza energética y garantizar el acceso a suministros energéticos a precios asequibles para los consumidores, en condiciones de calidad y sostenibilidad.

Así, planteamos cuatro líneas de actuación:

- Intervención en precios y fin de los abusos tarifarios: precios estables, accesibles y transparentes para el consumidor.
- Revisión de los requisitos y mecanismos de concesión del bono social para que se configure como una auténtica tarifa social, incorporando mayor agilidad y eficiencia en su reconocimiento y aplicación a los usuarios.

- Control de prácticas y ofertas fraudulentas: mecanismos de control coordinados entre el Gobierno y las comunidades autónomas para detectar, multar y alertar públicamente de las prácticas engañosas y abusivas de las energéticas .

- Impulso de las renovables y promoción de políticas de eficiencia energética: el uso de energías renovables debe favorecer las comunidades de usuarios y comunidades energéticas locales. Se debe fortalecer además el marco normativo para fomentar la existencia de los llamados "*prosumidores*", consumidores que producen su propia energía mediante las renovables.

11.- Seguros obligatorios de responsabilidad civil por daños y cierre de negocio

Debe darse cumplimiento al mandato legal y aprobar el desarrollo del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, obligando a las empresas a disponer de un seguro obligatorio de responsabilidad civil proporcional a su volumen de negocio.

Eso debe servir para indemnizar a las víctimas en caso de que ocurran situaciones de cierre empresarial o generación de daños por el uso y/o consumo de bienes y servicios, parecidas a las del caso Magrudis o a los cierres de clínicas odontológicas, estéticas, etc., que se han producido los últimos años, situaciones que han generado importantes perjuicios económicos y a la salud de los consumidores.

FACUA lleva años reclamando a las distintas fuerzas políticas que se pongan de acuerdo para, mediante ley, obligar a las empresas a que tengan un seguro de responsabilidad civil proporcional a su volumen de negocio para pagar posibles indemnizaciones por daños y que se cree un fondo de depósito con el mismo objetivo.

12.- Mejorar la defensa colectiva de los consumidores

Se debe impulsar la Ley de acciones colectivas de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, un proyecto normativo que ha decaído igualmente con ocasión de la convocatoria de elecciones y disolución de las Cortes.

Una norma que debe tener como objetivo real suplir la debilidad del consumidor en las relaciones de mercado, debilidad que se pone especialmente de manifiesto cuando, ante una práctica ilícita por parte del empresario, los consumidores deben acudir a la vía judicial para ver resarcidos sus derechos e intereses lesionados.

En estos casos, existe un desequilibrio entre las posiciones del consumidor y el empresario, en detrimento del primero, entre otros elementos por la diferencia de recursos al alcance de cada uno y de capacidad económica para soportar los gastos que un proceso judicial lleva consigo.

Una ley que debe responder a la tradición jurídica española y a los principios, la letra y el espíritu de los artículos 24 y 51 de la Constitución, regulando un modelo de

acciones colectivas que no esté sustentado en la financiación por parte de empresas y profesionales. Las acciones colectivas no pueden convertirse en una vía de negocio para terceros financiadores o en una herramienta de patrocinio de las organizaciones de consumidores que decidan interponerlas, contraria actualmente al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Tampoco debe abordarse como mecanismo para suplir las carencias de las administraciones de Justicia y Consumo, haciendo recaer todo el coste y el riesgo de la acción colectiva en las asociaciones de consumidores.

Se ha de abogar por formas de financiación pública, refuerzo de los recursos de la administración de Justicia para dar cobertura a procedimientos colectivos y articular y favorecer el apoyo a las asociaciones de consumidores como entidades habilitadas para el ejercicio de este tipo de acciones con pleno reconocimiento a la asistencia jurídica gratuita para estas y determinando la no condena en costas para las mismas.

13.- Garantizar la independencia de las organizaciones de consumidores y avanzar en transparencia

La legitimidad y prerrogativas que reconoce la ley a las organizaciones de consumidores para la defensa y representación de los derechos e intereses económicos de los consumidores se sustenta en su independencia frente a los operadores económicos.

La única forma de conseguir una total y absoluta independencia del movimiento de consumidores con respecto al sector empresarial privado, para que este no interceda ni afecte al proceder de las asociaciones de consumidores, es prohibir que una asociación pueda recibir dinero de empresas privadas, sus asociaciones y fundaciones, con independencia de la naturaleza que pueda tener esa aportación económica, la forma que adopte y haya o no convenio que le dé cobertura.

Difícilmente puede garantizarse la independencia del movimiento consumerista si las asociaciones se financian con aportaciones del sector empresarial privado y reciben ayudas económicas que entran a formar parte de su presupuesto y que sirven para soportar sus gastos de funcionamiento, condicionando con ello inevitablemente sus acciones y comprometiendo la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Por ello, es necesario eliminar el segundo apartado del artículo 27 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, no permitiéndose en ningún caso que una asociación de consumidores y usuarios reciba importes económicos o en especie de empresas privadas.

Las asociaciones de consumidores tampoco deberían participar en sociedades mercantiles que escapen del control y las limitaciones del Real Decreto Legislativo

1/2007 y al control de la autoridad encargada del Registro, ni realizar publicidad de bienes y servicios interviniendo en el mercado como referente o como intermediario de éste.

La colaboración con el sector empresarial debería tener como único objetivo la mejora del funcionamiento del mercado, la resolución de los conflictos y un mayor equilibrio de las posiciones en beneficio de los consumidores y usuarios, y no la financiación de actividades de las organizaciones de consumidores por parte de empresas privadas a través de las aportaciones económicas que directa o indirectamente terminan sufragando gastos estructurales de las organizaciones.



Consumidores en Acción

