

Propuestas de FACUA Madrid en materia de protección de consumidores y usuarios

La Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción - **FACUA Madrid** presenta en este documento sus propuestas en materia de protección de los derechos de consumidores y usuarios, dirigidas a quienes deben desempeñar la responsabilidad del gobierno en la Comunidad de Madrid durante los próximos dos años. Con estas ideas y sugerencias, la asociación muestra su interés en contribuir a dar el impulso necesario que merecen las políticas de protección de los consumidores y usuarios en la Administración autonómica.

- 1. Incremento del presupuesto autonómico destinado a las políticas de protección de consumidores y usuarios.** La insuficiencia de las partidas presupuestarias impide que puedan ejecutarse desde el rigor y el compromiso con la ciudadanía, lo que abunda en mantener los graves desequilibrios existentes y que los abusos a los consumidores queden impunes.
- 2. Refuerzo del servicio de inspección incrementando la actividad de control de mercado y mejorando su actuación.** Consideramos que los medios materiales y humanos de la Administración autonómica en materia de inspección deben orientarse a hacer 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.
- 3. Revisión y actualización del régimen sancionador recogido en la Ley 19/1998, con incremento de cuantías y revisión de tramos en función del nivel de gravedad de la infracción,** garantizando que las sanciones impuestas cumplan su función disuasoria frente a conductas que atentan contra los derechos de los consumidores.
- 4. Desarrollo y aplicación efectiva del artículo 53.3 de la Ley 19/1998 y artículo 65 del Decreto 1/2010, garantizando la difusión e información de las sanciones y medidas provisionales impuestas** como medida tendente a garantizar los derechos de los consumidores y sobre limitación o prohibición. En este sentido, introducción de la prohibición de contratación con las administraciones públicas madrileñas con aquellas empresas frente a las que exista sanción firme por infracciones graves y muy graves. Actualmente se establece solo la posibilidad de prohibir la contratación en casos de infracciones muy graves y es optativo (artículo 65 de la Ley 19/1998).

5. Reconocimiento expreso del carácter de interesado en el procedimiento sancionador de las organizaciones de consumidores.

Abordar los cambios necesarios en la actual normativa de protección de los consumidores para incluir el reconocimiento expreso de la condición de interesados de las organizaciones de consumidores en los citados procedimientos y la obligación de informar al denunciante del procedimiento administrativo sancionador, su inicio y resolución.

6. Aplicación de parte del dinero recaudado en sanciones por abusos contra los consumidores en la mejora de las políticas de protección de los consumidores y agilización de la tramitación de los expedientes sancionadores con garantía del cobro de las sanciones impuestas una vez firmes, de forma que estas puedan revertir en una mejora las políticas de protección de la ciudadanía en su condición de consumidora y usuaria.

7. Definición y planificación en el ámbito de la Comunidad de Madrid de políticas y estrategias de protección de los consumidores y usuarios desde una óptica transversal y que impliquen a todas las áreas de Gobierno. Aunque las funciones de coordinación, impulso y dinamización de las mismas recaigan y se sitúen en una consejería específica, debe haber vocación y posibilidad real de trabajo horizontal en el Gobierno. Dicho diseño y planificación deben abordarse con la participación y la colaboración de las organizaciones de consumidores y usuarios más representativas en el ámbito regional.

8. Regulación de los servicios de atención al cliente de las empresas que operan en la Comunidad, de tal manera que se garantice la gratuidad de sus servicios telefónicos, así como los plazos de respuesta obligatorios a las reclamaciones y consultas de los consumidores. Asimismo, se deben fijar indemnizaciones y compensaciones por los incumplimientos que puedan ocurrir.

9. Creación de un sistema público de mediación como mecanismo de solución extrajudicial de los conflictos, con la colaboración y la concertación de las organizaciones de consumidores y usuarios y el sector empresarial, que contribuya a la reducción de la conflictividad en materia de consumo.

10. Incremento del apoyo y mejora del Sistema Arbitral de Consumo como un instrumento para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo y alternativa a la vía judicial. Ello requiere dotar de medios materiales y personales al sistema de arbitraje de consumo, impulsar campañas de adhesión del empresariado, incluir la adhesión de todas las empresas públicas que prestan servicios a la ciudadanía e incorporar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como elemento a tener en consideración en los concursos y adjudicaciones de contratos de prestación de servicios de la administración autonómica y local. También requiere dignificar el papel de las personas designadas como árbitros, su formación, aseguramiento y asignación de dietas adecuadas al desempeño de sus funciones y cometidos. Hacer una apuesta clara y efectiva por la digitalización, en aras de agilizar los procesos, debido a la situación actual provocada por la crisis sanitaria del Covid-19.

11. Aprobación de un Plan Integral de Formación en materia de consumo y protección de los consumidores y desarrollo de programas de educación específicos destinados a los consumidores y usuarios en general y a educadores, árbitros, empresarios, técnicos de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios en particular. Asimismo, desarrollo de actividades de especialización para el personal de las administraciones públicas de la Comunidad de Madrid vinculado al área de consumo. Es necesario fomentar la información, formación y educación en materia de consumo a través del impulso de hábitos de consumo responsable y sostenible entre la población, en colaboración con las organizaciones de consumidores más representativas.

12. Garantía del eficaz funcionamiento y la máxima transparencia del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, a través de auditorías a las organizaciones de consumidores y usuarios inscritas en el mismo, sobre todo de aquellas reconocidas como organizaciones más representativas. Es preciso implementar un mayor control sobre las organizaciones inscritas en el Registro, con el objeto de que aporte transparencia y seguridad respecto de los colectivos con acceso a los derechos y beneficios, reconocidos en la normativa vigente.

13. Análisis y redefinición del papel de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor contemplado en la Ley 19/1998 de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, para que puedan ir asumiendo más competencias en materia de inspección y control del mercado.

14. Desarrollo de campañas de fomento del asociacionismo. El Gobierno autonómico debe proporcionar los medios para que las organizaciones puedan ejercer su papel de agentes económicos y sociales -tal como establece la legislación vigente- y con eficacia, e intervenir activamente en el mercado, tomando como base las actuaciones encaminadas a engrosar su tejido social.

En este sentido, aprobación de ayudas y subvenciones a nivel autonómico en favor de asociaciones e iniciativas en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios (actualmente no se conceden), dando cumplimiento efectivo a lo previsto en el artículo 25.a) de la Ley 19/1998 de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

15. Avance en el reconocimiento del papel de las organizaciones de consumidores y usuarios como agentes económicos y sociales. Debe reconocerse el desarrollo alcanzado por el movimiento consumerista organizado en la Comunidad de Madrid y asumirse el papel que deben jugar las organizaciones de consumidores y usuarios madrileñas como agentes con capacidad de intervención en el mercado. De esta manera, se debe garantizar su participación en la toma de las decisiones y en el diseño y seguimiento de las políticas públicas que afectan a los consumidores y usuarios andaluces, así como su papel como entidades representativas en las que debe residir la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

16. Impulso de una Dirección General de Consumo ágil y eficiente, que garantice la protección de los consumidores y usuarios, que realice inspecciones a empresas y comercios, sin demorar la tramitación de los expedientes sancionadores y la resolución de los mismos.

17. Aprobación de una norma o reforma de la Ley 19/1998 para regular expresamente la reparación del daño causado al consumidor y el procedimiento para ser compensado e indemnizado y, en su caso, acuerde la devolución de las cantidades indebidamente abonadas. Esta norma debe permitir que los órganos de defensa del consumidor y los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos adopten aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores afectados.

18. Garantía de la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en los Consejos de Administración de las Empresas y Agencias Públicas Madrileñas. Si es preciso avanzar en el ámbito de la participación social en el seno de la propia Administración autonómica, aún se hace más necesario contemplar la posibilidad de intervención de las personas ante los órganos de gestión de los entes instrumentales. En concreto, en los Consejos de Administración de las Empresas y Agencias Públicas que prestan servicios públicos y/o de interés general.

19. Garantía de la gestión pública del Canal de Isabel II. Esta empresa pública deberá apostar por la transparencia y la participación, y por entender el acceso al agua y al saneamiento como derechos humanos esenciales.

20. Fomento del acceso gratuito de toda la población al agua potable, a través de la ampliación de las redes de fuentes públicas y regular la obligatoriedad que los establecimientos hosteleros faciliten agua del grifo gratuita a sus clientes.

21. Garantía de un modelo sanitario público, gratuito, de prestación universal y con amplia participación de la ciudadanía, gestionado bajo parámetros de calidad, celeridad y eficacia y financiado con cargo a los presupuestos públicos de forma solidaria. Es preciso seguir trabajando en la mejora de la atención al usuario, reducir las demoras en la atención especializada y diagnóstica, garantizar la cobertura hospitalaria y la mejora de la atención primaria, y, en todo caso, garantizar la efectiva participación de las organizaciones de consumidores y usuarios generalistas en los diferentes niveles de la sanidad pública. Crear una red sanitaria pública acorde a los nuevos tiempos.

22. Destinar una partida presupuestaria para la salud bucodental para pacientes en situaciones vulnerabilidad económica o riesgos de exclusión. La débil cobertura pública ha propiciado que se imponga en España el negocio de la salud dental bajo apariencia de *low cost*, alrededor de la cuál se han sucedido numerosos casos de abusos, fraudes empresariales.

23. Garantía de un transporte público, accesible y de calidad para los madrileños, así como promoción de su uso y mejora de la coordinación entre las infraestructuras y medios regionales con los de ámbito local, con especial atención a las medidas restrictivas de desplazamientos particulares en escenarios de elevada contaminación.

24. **Garantía de la convivencia de los dos modelos de prestación de servicios de transporte, taxi y VTC**, que pueden y deben ser complementarios en el marco actual, a través de la regulación, y que vigile el respeto de los derechos de los usuarios.

25. **Mayor control y contundencia en la respuesta frente a prácticas publicitarias que atentan contra los derechos de los consumidores y la dignidad de las mujeres**. Se hace preciso reforzar el control y la sanción sobre la actividad publicitaria ilegal, especialmente aquella que presenta a las mujeres de forma vejatoria y discriminatoria, bien utilizando particular y directamente sus cuerpos o partes del mismo, como meros objetos desvinculados del producto que se pretende promocionar, o a través del uso de la imagen de las mujeres asociada a comportamientos estereotipados que atentan contra la igualdad de género y fomentan el sexismo desde edades muy tempranas.

26. **Refuerzo de la protección de los consumidores en relación con servicios esenciales y regulación de la protección de los consumidores vulnerables y mínimos vitales**, de tal manera que se garantice el acceso a servicios básicos esenciales de luz, agua y vivienda, así como reforzando el control sobre las prácticas abusivas.

27. **Aprobación de una ley autonómica contra la pobreza energética** que impida el corte de suministros a familias y consumidores vulnerables, imponga la obligación de notificar en caso de corte del suministro y sancione de forma efectiva a aquellas empresas que incumplan.

28. **Garantía de acceso a una vivienda digna que incluya un sistema de regulación de precios**. Ampliación de viviendas públicas en alquiler y medidas que palíen los desahucios, paralización de los mismos, de aquellas personas que estén en situación de exclusión residencial.

29. **Revisión de la legislación autonómica de la vivienda de uso turístico**, de tal manera que contemple varios aspectos fundamentales en la protección de los derechos de los consumidores, así como de los vecinos, como son:

-Creación de un registro público de turismo en el que se incluyan tanto las viviendas y apartamentos particulares destinados al uso turístico como establecimientos y empresas turísticas tradicionales.

-Equilibrio entre las licencias de las viviendas de uso turístico y las destinadas a residencias particulares. Es importante tener presente que el uso del suelo de las viviendas turísticas está calificado como residencial, a pesar de que al transformarse en viviendas de uso turístico dicho suelo se somete a una explotación comercial y es obligación de la Administración autonómica que se garantice el acceso a la vivienda de la ciudadanía y no se excluya en aras de la explotación económica.

-Inclusión en la regulación de las plataformas de intermediación que, de acuerdo a la jurisprudencia europea, deben ser consideradas como agentes económicos y no como meros intermediarios digitales. Estas plataformas tienen que garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y responder por la actividad económica que realizan ante los mismos y así debe quedar reflejado en la legislación correspondiente.

30. *Garantía de la participación activa y real de la ciudadanía y de las organizaciones sociales en la toma de decisiones que le afecten, a través de la convocatoria y revitalización de los órganos de participación social existentes.* Es necesario que los partidos políticos con responsabilidades de gobierno se conciencien de la necesidad de conseguir una participación real de la sociedad civil a través de las organizaciones ciudadanas, en la toma de aquellas decisiones que les afecten. Y ello, porque el desarrollo de una sociedad genuinamente democrática no se consigue exclusivamente con la mera convocatoria de los ciudadanos cada cuatro años para que elijan a sus representantes políticos, ya que dicho voto no debe entenderse como un cheque en blanco, sino como parte de un compromiso de contar con la ciudadanía que lo ha elegido para el ejercicio del poder.