

## **DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

**15 de marzo de 2023**

### **MANIFIESTO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)**

1

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) con motivo de la celebración el próximo 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, reclama una intervención más eficaz de los poderes públicos para la protección adecuada de los consumidores.

La celebración de este día es una oportunidad para exigir que se respeten los derechos de las personas consumidoras y usuarias; para alertar y denunciar los abusos y las situaciones de injusticia por parte de las empresas que menoscaban estos derechos, y para reclamar una intervención más eficaz de los poderes públicos para la protección adecuada de la ciudadanía.

#### **UN ESCENARIO CON LUCES Y SOMBRAS:**

Las dificultades y problemas que afrontan las personas consumidoras este año no son diferentes a las del año 2022, pero sin duda se han agravado. Con un entorno inflacionista generalizado e intenso que las personas consumidoras están sufriendo profundamente, con especial preocupación por los precios de la energía, la cesta de la compra y los tipos de intereses de las hipotecas, que están afectando principalmente a lo más vulnerables.

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha acogido favorablemente algunas de las medidas que en esos campos ha tomado el Gobierno, como es el tope ibérico a la energía, las bajadas impositivas a la luz, la mejora del bono social y el gravamen a los beneficios extraordinarios de las eléctricas y de los bancos. También la limitación de las subidas de tipos de interés para familias vulnerables y de clase media, así como el bono alimentario y la bajada del IVA de los alimentos. Sin embargo, los problemas persisten y los remedios no siempre llegan a paliar los problemas de manera aceptable, particularmente en el caso de la cesta de la compra.

Siguen sin resolverse otras carencias como la falta de atención a la ciudadanía de modo presencial por parte de las administraciones públicas, que mantienen injustificadamente esta situación propia de la pandemia, con lo que ello supone de dificultad para la tramitación de los procedimientos y también para la resolución de problemas que requerirían de una relación personalizada y presencia, tal y como ocurre con los servicios

de salud. Se está volviendo a tiempo de José de Larra, pero con un cambio en el mensaje: *“llame usted mañana”*

Los intereses de las personas consumidoras y usuarias acusan igualmente un impacto negativo por el retraso en la puesta en marcha algunos instrumentos de mejora de sus derechos. Es el caso de la Ley de los Servicios de Atención al Cliente, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero o la tan esperada transposición de la Directiva de las Acciones de Representación.

La tramitación urgente de esos proyectos, la implantación del procedimiento testigo para las acciones individuales contra cláusulas abusivas y el desarrollo y puesta en marcha de la nueva Subdirección General de Vigilancia y Procedimiento Sancionador en el Ministerio de Consumo son pasos necesarios que deben culminar este mismo año.



## **BUSCAR LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA PROTEGER LAS PERSONAS CONSUMIDORAS:**

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) es optimista sobre la arquitectura jurídica que nos hemos dado, pero expresa cierta inquietud sobre los recursos humanos destinados a la protección de las personas consumidoras o a la vigilancia del mercado.

Y nuestro desasosiego es aún más notorio sobre la falta de las herramientas que disponen los profesionales de consumo para abordar algunas de las realidades presentes en el mercado como: la comercialización de bienes de manera intangible a través del metaverso; el internet de las cosas; la influencia en la toma de decisiones por los algoritmos; la ausencia de instrumentos para sancionar a operadores de terceros países; los patrones oscuros que son interfaces diseñadas cuidadosamente para engañar deliberadamente a los consumidores, con el fin de que elijan un camino que no querían tomar; la ausencia de instrumentos y normas para probar la obsolescencia prematura o para comprobar si el sector de la publicidad contribuye a la desinformación; los riesgos que está conllevando la cultura del low cost; la alarmante judicialización de las controversias de consumo, que subestiman las capacidades de las soluciones extrajudiciales: el sistema arbitral y los organismos de resolución alternativa de litigios. O, en un próximo futuro, de los medios previstos en el Proyecto de Ley de Eficiencia Procesal de Servicios Publico de Justicia.

## **ES NECESARIO Y URGENTE GARANTIZAR UN ALTO NIVEL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES:**

El consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) considera necesario, pero también urgente, aprobar el Proyecto de Ley de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores. Que las sentencias de nulidad de condiciones generales de la contratación, incluso en acciones individuales, tengan efectos "*ultra partes*", cuando se refieran a cláusulas idénticas o parecidas, de manera que personas consumidoras no litigantes puedan aprovechar, por medio de procedimientos sencillos y simplificados, las ventajas que se apoyen en dichas sentencias. La dotación de medios suficientes a los fiscales delegados de consumo autonómicos y provinciales para actuar en protección de los intereses de las personas consumidoras. El impulso y desarrollo de las modificaciones del procedimiento sancionador para que en el mismo la persona consumidora pueda obtener un título ejecutivo que cuantifique el daño sufrido por la infracción y permita efectivamente su reparación sencilla. El mantenimiento de relaciones con las asociaciones de empresas para la implantación de procedimientos de cumplimiento voluntario por encima del nivel legal, eliminando, como antes señalábamos, la judicialización de los conflictos de consumo.

En suma, es necesario y urgente garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, como promete la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

### **ACCIONES DE FOMENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS:**

El CCU considera que es necesario reforzar con ayudas públicas sus estructuras básicas, de modo que puedan acometer las labores de información, formación, representación y defensa de los intereses de las personas consumidoras, especialmente ante la cercana entrada en vigor de la Ley de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

Son también necesarias acciones que garanticen la representación efectiva de las asociaciones de consumidores en todos aquellos organismos y órganos de control en los que se debaten asuntos que directa y/o indirectamente afectan a los intereses y derechos de las personas consumidoras. Y, como no, es necesario reforzar el papel del Consejo de Consumidores y Usuarios como máximo órgano de consulta y representación de los consumidores a nivel del Estado.

### **EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) ABOGA POR LA JUSTICIA SOCIAL:**

En tiempos de carestía, crisis energética e inflación, el CCU, fiel sus principios de defensa de la justicia social y del equilibrio en el mercado interior, considera que todas las medidas destinadas a luchar contra la desigualdad deben mantenerse y prevalecer, sin perjuicio del respeto a políticas económicas de uso racional de los recursos y ahorro energético.

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) reivindica su papel activo como voz de una parte muy importante de la sociedad civil.

### **DESARROLLAR POLÍTICAS DE INCLUSIÓN QUE NO VULNEREN LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL ENTORNO DIGITAL:**

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) solicita que los poderes públicos, las organizaciones sociales, los operadores económicos y la sociedad en general contribuyan a desarrollar la Declaración Europea sobre los derechos y principios digitales para la Década Digital, entre los que se encuentra la protección de los consumidores.

La transformación digital presenta nuevos desafíos, pero en ningún caso debe implicar un retroceso en los derechos de las personas. Lo que es ilegal fuera de línea, es ilegal en línea.

Para ello hay que promover sistemas de inteligencia artificial centrados en el ser humano, fiables y éticos a lo largo de todo su desarrollo, despliegue y uso; velar por un nivel adecuado de transparencia en el uso de los algoritmos y la inteligencia artificial y que las personas estén informadas y capacitadas para utilizarlos cuando interactúen con ellos y, por último, velar por que los sistemas de información y decisión se basen en conjuntos de datos adecuados para garantizar la privacidad y evitar la discriminación, permitiendo la supervisión humana de todos los resultados que afecten a la seguridad y los derechos de las personas.

### **EL PRECIO DE LOS ALIMENTOS ESTÁ CREANDO DESIGUALDAD:**

El año 2022 ha sido especialmente duro para los hogares españoles ante la continua subida de los precios de los alimentos.

La bajada del IVA en algunos productos ha tenido un efecto leve en la cesta de la compra dado el encarecimiento que se ha producido en el último año.

Ante esta situación, el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) exige:

- Se fije un IVA 0% para los alimentos de primera necesidad con un perfil nutricional más saludable.
- Se establezca un IVA superreducido del 4% para otros alimentos básicos.
- Se aumenten los mínimos personales y familiares del contribuyente en el IRPF, que corresponden a la parte de la base liquidable que, por destinarse a satisfacer sus necesidades básicas personales y familiares.
- Se tomen medidas urgentes de ayuda a los más vulnerables: debe activarse ya un sistema de cheques de alimentos para las familias vulnerables, especialmente aquellas con menores a cargo y
- Un papel más proactivo en el seguimiento de los precios por parte de la Comisión Nacional de los Mercado y la Competencia (CNMC).