



CONSEJO DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS



Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios 2012

Monografía: Reflexiones sobre Acciones Colectivas

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

ÍNDICE	PÁGINA
1. PRESENTACIÓN	3
2. MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	6
2.1. FUNCIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	6
2.2. ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO	8
2.3. ORGANIZACIONES INTEGRADAS EN EL CONSEJO	10
2.4. SUBVENCIONES INC	17
2.4 COMPOSICIÓN DEL IV CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	107
2.5 ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	109
2.5.1 ACTIVIDAD GENERAL	121
2.5.2 AUDIENCIA EN CONSULTA	142
2.6. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	208
2.6.1 GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	208
3. MONOGRAFÍA: JORNADA DE REFLEXIÓN SOBRE ACCIONES COLECTIVAS	210
3.1 PONENCIA DE D. EUGENIO RIBÓN SEISDEDOS “PUNTOS CRÍTICOS EN EL EJERCICIO PROCESAL DE LAS ACCIONES COLECTIVAS: PROPUESTAS DE MEJORA”	213
3.2 PONENCIA DE DÑA. INMACULADA MONTALBÁN HUERTAS, MAGISTRADA Y VOCAL DEL CGPJ	251
3.3 CONCLUSIONES DE LA JORNADA DE REFLEXIÓN DEL CCU SOBRE LAS ACCIONES COLECTIVAS. RECOPIACIÓN A CARGO DE D. JOSÉ RAMÓN LOZANO PETIT	257

1.- PRESENTACIÓN



Francisca Sauquillo, Presidenta del CCU

El Consejo de Consumidores y Usuarios, continuando la labor del año 2011, ha tenido que afrontar las consecuencias de la crisis económica, que han afectado especialmente a los consumidores españoles, asumiendo los sacrificios en el orden social y económico que esta crisis ha supuesto para los ciudadanos, máxime, cuando el paro ha aumentado y muchas familias se han encontrado con algún miembro, o varios, y en ocasiones todos, en situación de desempleo.

A lo largo de este año han sido una constante asuntos tan relevantes como el impago de las hipotecas y los desahucios producidos como consecuencia de esta realidad. Ello ha supuesto prestar especial atención a aquellas personas que han tenido que afrontar la pérdida de su vivienda. Por otro lado, se ha hecho frente a las conocidas como “cláusulas suelo”, suscritas por los consumidores en los contratos de préstamos hipotecarios a interés variable, concertados con determinadas entidades financieras.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

En lo concerniente a la interposición de cláusulas abusivas, se puede asimismo afirmar que ha sido un tema recurrente de este año 2012, pues se ha puesto de manifiesto la insuficiente información respecto a elementos definitorios del contrato, al no ser comprensibles y transparentes para el usuario. A este respecto, el Consejo de Consumidores mostró su opinión sobre el Código de Buenas Prácticas Bancarias presentado como medida urgente por el Gobierno, considerándolo insuficiente.

Después del verano de 2012 se tuvo conocimiento, a través del Memorándum firmado por el Gobierno español y las autoridades comunitarias, de la situación de la banca española, especialmente de algunas entidades financieras que debían ser rescatadas, entre las que se encontraban Bankia, NovaGalicia Bank y CaixaCatalunya Bank. Éstas entidades son las principales responsables de la comercialización y venta de participaciones preferentes e instrumentos híbridos de capital a inversores minoristas, incumpliendo la normativa sobre comercialización y manipulando el precio pagado por los ahorradores. Como consecuencia de esto, se han visto afectadas alrededor de 300.000 familias, dando lugar, durante este año 2012, a numerosas quejas y reclamaciones por mala praxis.

Este año se ha tenido en cuenta, en los diferentes acuerdos firmados con CERMI y ONCE, a aquellos consumidores más vulnerables, como son las personas discapacitadas, prestando especial atención a sus necesidades específicas en materia de información y formación para efectuar reclamaciones. El 15 de marzo, Día del Consumidor, la ONCE dedicó el cupón a los consumidores para sensibilizar sobre la situación de estos.

Ese mismo día, el CCU se reunió con la ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Doña Ana Mato, quien explicó a las organizaciones de consumidores las principales líneas de la política de Consumo del Ministerio.

Desde el CCU, se ha reivindicado que se ponga en marcha la Ley de Servicios de Atención al Consumidor (Ley SAC). Esta norma es cada vez más importante para que el consumidor sepa dónde reclamar y para que no quede excluida ninguna actividad del sector servicios, como pueden ser las financieras, las de seguros, etc.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Otro de los temas tratados por el CCU este año ha sido la falta de transparencia de la tarifa eléctrica. El Consejo de Consumidores y Usuarios criticó la subida de la tarifa eléctrica que afecta a todos los hogares españoles y empobrece aún más a las familias, sobre todo si el incremento es de entre el 5 y el 7%, es decir, 3 veces el IPC.

El CCU ha participado regularmente en aquellos asuntos e iniciativas propuestos por diversas instituciones europeas, principalmente la Comisión y el Parlamento Europeo. Merece la pena destacar la Jornada, que el Consejo organizó con el Consejo Económico y Social Europeo (CESE) sobre la Iniciativa Ciudadana Europea, una nueva herramienta para llevar la voz de los ciudadanos a Europa.

En el 2012 también se ha prestado especial atención a la situación del acceso generalizado a la Justicia. En este sentido se ha participado, junto con otros colectivos, en la Plataforma “Justicia para todos”, mostrando nuestra oposición a la Ley de Tasas Judiciales tal y como se ha aprobado por el Gobierno e impulsando la presentación de un recurso de inconstitucionalidad.

La Memoria incluye unas reflexiones sobre las acciones colectivas, producto de unas ponencias a cargo de expertos en la materia.

Todos los integrantes del Consejo hemos sido conscientes de que, especialmente en situaciones de crisis, el apoyo a los consumidores, en tanto que constituyen uno de los pilares fundamentales de la sociedad, es decisivo, y por ello es preciso actuar en consecuencia.

2.- MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

2.1. FUNCIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el máximo órgano de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones. El 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias¹, señala que “el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supra-autonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas”.

La actual regulación del Consejo está contenida en el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. Se incorpora una serie de novedades que pretenden potenciar el papel del Consejo como interlocutor con las administraciones y los operadores económicos, mejorando sus estructuras con el objeto de convertirlo en un órgano ágil y eficaz. El actual Consejo está compuesto por 11 asociaciones de nivel nacional, una más que el precedente.

El Consejo de Consumidores y Usuarios tiene funciones:

❖ De consulta

Es el órgano consultivo de la Administración General del Estado en materia de protección de los Consumidores y Usuarios, siendo preceptivo su dictamen en los reglamentos de desarrollo y aplicación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; las reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo; las disposiciones generales sobre Ordenación del

¹ B.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre de 2007

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

mercado interior y disciplina del mercado; los precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas; las condiciones generales de los contratos o modelos de contratos regulados o autorizados por los poderes públicos en servicios de interés general o prestados a los consumidores por empresas públicas y cuando una ley así lo establezca.

El Consejo debe, igualmente, realizar el seguimiento de las alegaciones e informes emitidos en trámite de audiencia por el Consejo de Consumidores y Usuarios, al objeto de evaluar su repercusión y efectividad.

❖ De representación

Es competencia del Consejo proponer y, en su caso, designar a los representantes de las asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios en órganos colegiados, organismos o entidades, públicas o privadas, de ámbito estatal o supranacional, en los que deban estar representadas los consumidores y usuarios.

❖ De iniciativa

Compete al Consejo proponer a las Administraciones públicas, a través del Instituto Nacional de Consumo, cuantas cuestiones se consideren de interés para los consumidores y usuarios y formular al Instituto Nacional del Consumo cuantas propuestas normativas o de actuación se consideren de interés para la defensa de los consumidores y usuarios.

❖ De colaboración

Corresponde al Consejo colaborar en cuantas iniciativas públicas se adopten en materia de protección de los consumidores y usuarios, prestando su apoyo y asesoramiento, así como emitir cuantos informes le sean solicitados por el Instituto Nacional de Consumo o cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado, en materia de su competencia.

Igualmente tiene el deber de impulsar la colaboración y diálogo entre asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios de ámbito supra estatal, estatal, autonómico o local, así como entre sus órganos de

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

representación y favorecer el diálogo social, en especial, potenciando la colaboración con las organizaciones empresariales y sindicales.

❖ *Otras*

El Consejo está facultado para solicitar información de las Administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores y usuarios con la finalidad de proponer o realizar informes o estudios necesarios para el desarrollo de sus funciones.

2.3. ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO

El Consejo de Consumidores y Usuarios, según su Reglamento de Funcionamiento Interno, funciona en Pleno y en Comisiones técnicas. Son funciones del Pleno:

- Establecer las líneas generales de actuación del Consejo y dirigir el funcionamiento de las Comisiones Técnicas.
- Emitir y aprobar los dictámenes e informes solicitados al Consejo.
- Solicitar información complementaria sobre los asuntos que se le sometan a consulta.
- Acordar la elaboración de estudios, informes o dictámenes por iniciativa propia y aprobarlos en su caso.
- Designar el Presidente y elegir al Vicepresidente del Consejo, así como a los presidentes y miembros de las Comisiones Técnicas.
- Designar la representación, participación y coordinación de los trabajos de los miembros del Consejo ante la Administración General del Estado u otras entidades y organismos, de carácter estatal o supranacional. Su designación atenderá a criterios de eficiencia, idoneidad, formación, experiencia u otros perfiles del representante, acordes con la institución, entidad y organismo para los que sea nombrado.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Convocar a expertos, seleccionados por razón de la materia que se vaya a tratar, y a representantes de colectivos interesados o afectados.
- Elaborar y aprobar anualmente la Memoria del Consejo.
- Regular el régimen de organización y funcionamiento interno del Consejo.
- Asumir cualquier otra atribución o función establecida en el Real Decreto 894/2005/ de 22 de julio, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Por su parte, las Comisiones Técnicas son las responsables de analizar las diferentes materias que se sometan a consulta del Consejo y elaboran los correspondientes informes, estudios o dictámenes previos para su sometimiento y aprobación, en su caso, por el Pleno.

Las Comisiones Técnicas se crean a propuesta del Presidente del Consejo con el voto favorable de la mayoría de los miembros del Pleno y tendrán la composición que acuerde el Pleno.

El IV Consejo de Consumidores y Usuarios acordó la constitución de las siguientes Comisiones Técnicas de carácter permanente:

- Acceso a la Justicia
- Servicios de interés general
- Telecomunicaciones
- Asuntos económicos
- Salud, Seguridad y normalización
- Políticas sectoriales
- Cooperación institucional y representación
- Política Comunitaria
- Comunicación

2.3. ORGANIZACIONES INTEGRADAS EN EL CONSEJO

Integran el Consejo de Consumidores y Usuarios once vocales designados por las siguientes Asociaciones de Consumidores y Usuarios, legalmente las más representativas en el ámbito supra autonómico²:

- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Asociación General de Consumidores (ASGECO Confederación)
- Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Consumidores en Acción (FACUA)
- Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
- Unión de Consumidores de España (UCE)
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)

Uno de los elementos que determina la representatividad de las organizaciones con presencia en el Consejo es la base social que conforman las organizaciones que se encuentran presentes en el mismo, además de su implantación territorial.

² La Orden SAS/2078/2009, de 28 de julio, por la que se nombran vocales del Consejo de Consumidores Usuarios (BOE núm. 184, de 31 de julio de 2009)

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

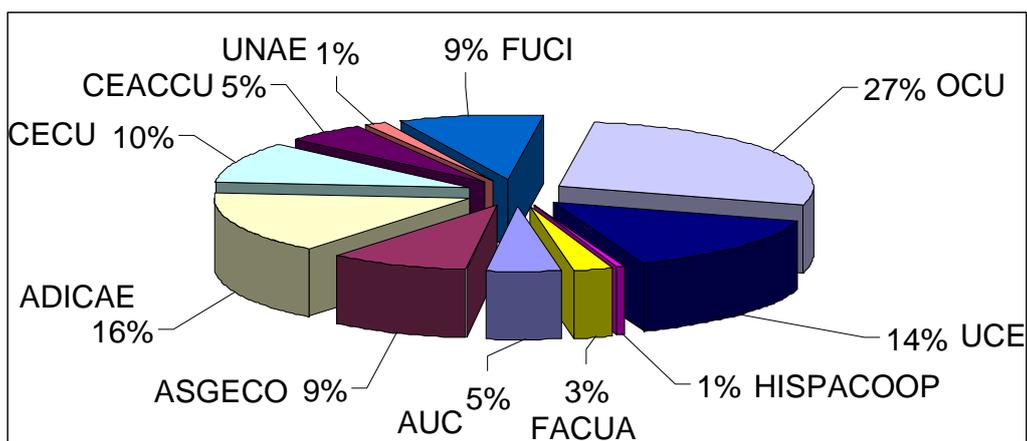
Otro de los elementos relevantes de esta representatividad es su capacidad de prestar servicios a sus socios y no socios, entre los que cabe enumerar la información y el asesoramiento, su actividad en las Juntas Arbitrales de Consumo, la representación y defensa de los consumidores y usuarios en tribunales, la interposición de acciones colectivas, etc.

El conocimiento pormenorizado de esta labor llevada a cabo por las organizaciones dirigidas a la protección de los consumidores es un instrumento útil para determinar aquellos sectores económicos o actividades empresariales más críticas o en las que se plantea un mayor nivel de insatisfacción o controversia entre los ciudadanos.

Por otra parte, la compilación y tratamiento de estos datos permite conocer las necesidades y demandas propias de la sociedad, en relación con la protección de sus derechos como consumidores, sobre los cuales las administraciones de consumo deberán actuar preferentemente con los instrumentos a su alcance.

En los siguientes gráficos se muestra información sobre la actividad realizada por cada una de las organizaciones durante el ejercicio 2012, en materia de atención a los consumidores.

Gráfico 1: Porcentaje de consultas y reclamaciones tramitadas por las organizaciones sobre el total



MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Tabla 1. Evolución de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos					
SECTORES	2008	2009	2010	2011	2012
Administración	27.252	31.492	39.987	45.629	59.273
Adquisición de muebles	18.957	19.530	22.345	18.608	17.686
Agencias viajes	21.618	26.830	36.842	29.149	23.753
Agua	8.170	11.090	12.829	14.009	10.767
Alimentación y bebidas	12.037	11.127	14.690	14.119	13.645
Automóviles nuevos	14.322	16.620	12.841	6.433	11.459
Automóviles usados	14.228	17.094	9.041	10.558	13.217
Compañías de seguros	55.828	71.036	75.511	79.067	91.887
Compañías eléctricas	61.202	52.773	48.597	58.628	83.218
Comunidad de propietarios	15.442	15.131	18.508	19.413	20.574
Correos y mensajería	1.477	2.423	1.875	1.374	2.254
Datos personales	6.052	34.554	28.126	16.878	12.257
Electrodomésticos	31.220	30.436	34.184	17.878	28.395
Electrodomésticos – S.A.T.	22.139	19.592	18.882	18.482	13.267
Enseñanza	5.543	9.613	9.321	8.417	8.590
Farmacia	343	312	485	549	894
Gas y derivados	18.758	20.371	21.949	29.974	47.574
Hostelería - restauración	9.987	13.020	10.642	10.043	8.511
Informática y reparaciones	19.609	16.053	12.586	18.897	24.495
Medio ambiente	6.241	5.695	5.982	5.251	3.707
Otros sectores	302.440	255.828	261.686	203.174	229.921
Publicidad	3.585	52.664	55.077	54.229	49.048
Reparación de automóviles	13.551	12.902	24.532	19.347	12.841
Reparaciones en el hogar	22.571	25.707	25.680	19.273	25.179
Ropa - calzado	21.922	20.207	25.777	24.467	20.645
Sanidad privada	9.748	15.641	16.503	11.490	8.860
Sanidad pública	12.035	9.741	20.412	17.111	7.360
Seguros de automóviles	17.296	18.710	26.253	28.923	22.239
Servicios financieros	127.183	142.595	162.879	255.253	255.771
Servicios municipales	2.554	4.004	46.298	8.545	4.209
Telefonía	154.599	207.942	232.185	236.780	267.972
Tiempo compartido	2.933	3.202	1.895	1.274	790
Tintorería	2.571	2.423	2.300	2.730	2.294
Transportes públicos	44.498	47.769	164.079	107.162	85.940
Venta a distancia	27.515	15.677	13.533	13.440	7.667
Vivienda arrendamiento	28.508	39.426	42.353	54.088	37.173
Vivienda en propiedad	94.883	84.046	76.158	57.218	62.859
TOTAL	1.258.817	1.383.276	1.632.823	1.537.860	1.628.699

FUENTE: Datos remitidos por las asociaciones de consumidores I.N.C. 2013

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

A lo largo del pasado ejercicio las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, integradas en el Consejo de Consumidores y Usuarios, atendieron un total de **1.628.699** consultas y reclamaciones de los consumidores.

Dicha cifra arroja una media de 4.462 consultas y reclamaciones diarias planteadas, sea de forma personal, por correo, telefónicamente o por Internet, en las diferentes estructuras territoriales donde las organizaciones de consumidores están implantadas.

La tabla anterior, así como el gráfico, ponen de relieve, un año más, que el sector económico que contabiliza un mayor número de solicitudes de información o quejas, por parte de los consumidores en las asociaciones de consumidores, es el del sector de servicios telefónicos con el 16,45 %, seguido por el sector de servicios financieros con el 15,70 %, por el sector de seguros, que representó el 5,64 %, el sector de transporte público con un 5,28 % y el sector de energía con el 5,11 %.

En relación con el periodo a estudio el número de consultas y reclamaciones en el sector vivienda supusieron un montante del 6,14 % sobre el total de las tramitadas, de las que el 3,86 % se refieren a vivienda en régimen de propiedad y el 2,28 % a las de arrendamiento.

Tabla 2: Total de consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos en 2012

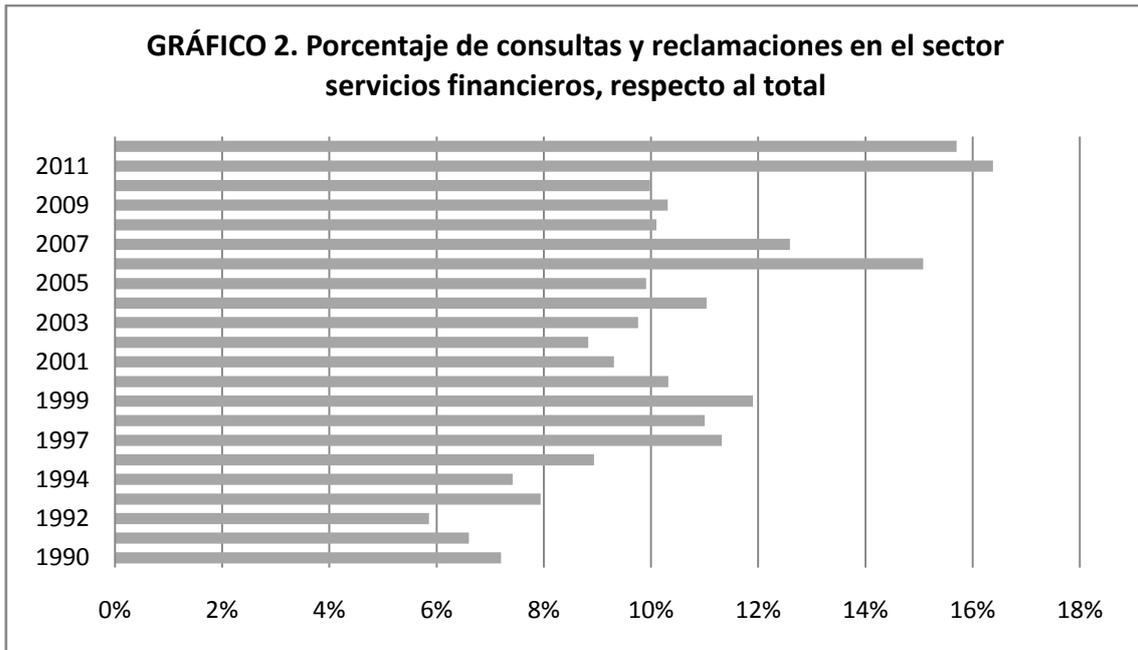
	CONSUL.	RECLAM.	TOTAL
Administración	33.297	6.690	59.273
Adquisición de muebles	18.661	3.684	17.686
Agencias viajes	29.011	7.831	23.753
Agua	9.661	3.168	10.767
Alimentación y bebidas	13.485	1.205	13.645
Automóviles nuevos	10.244	2.597	11.459
Automóviles usados	7.072	1.969	13.217
Compañías de Seguros	63.667	11.844	91.887
Compañías eléctricas	38.840	9.757	83.218
Comunidad de propietarios	15.432	3.076	20.574
Contenidos no publicitarios	19.585	6.807	32.508
Correos y mensajería	1.481	394	2.254
Datos personales	22.269	5.857	12.257

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

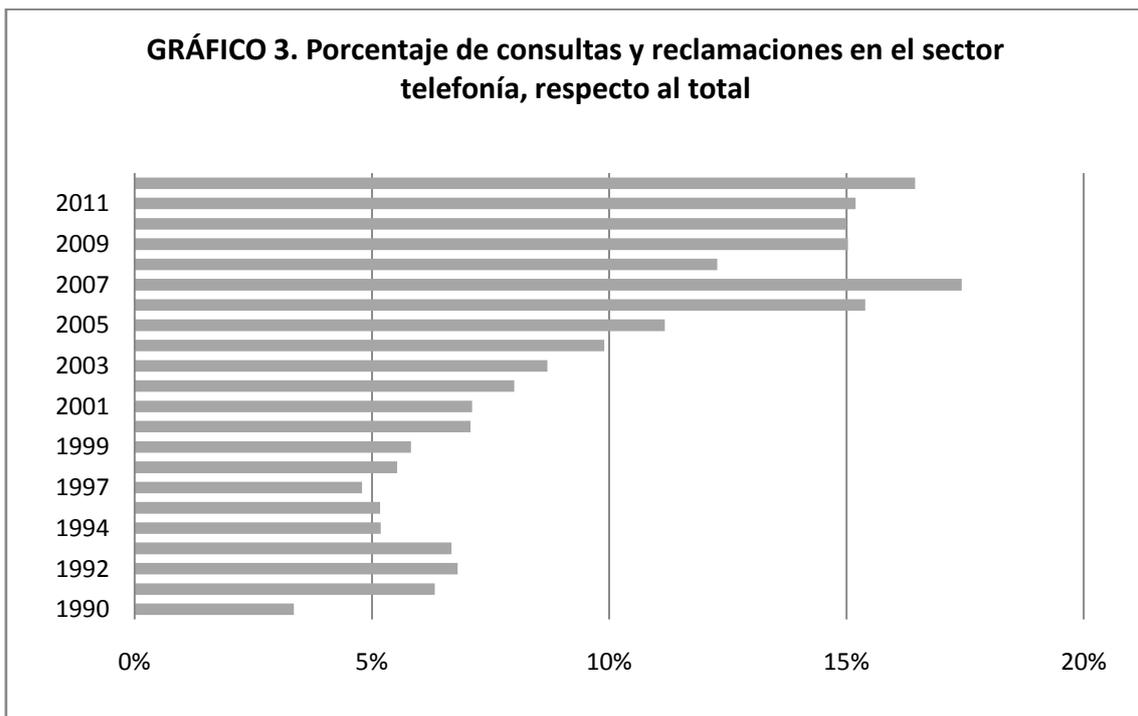
Electrodomésticos	25.438	8.746	28.395
Electrodomésticos – S.A.T.	13.340	5.542	13.267
Enseñanza	7.044	2.277	8.590
Farmacia	363	122	894
Gas y derivados	18.104	3.845	47.574
Hostelería - restauración	9.069	1.573	8.511
Informática y reparaciones	10.184	2.402	24.495
Medio ambiente	5.585	397	3.707
Otros sectores	202.691	32.603	229.921
Publicidad	45.492	9.585	49.048
Reparación de automóviles	20.332	4.200	12.841
Reparaciones en el hogar	20.809	4.871	25.179
Ropa - calzado	22.056	3.721	20.645
Sanidad privada	14.525	1.978	8.860
Sanidad pública	16.906	3.506	7.360
Seguros de automóviles	19.095	7.158	22.239
Servicios financieros	135.868	27.011	255.771
Servicios municipales	38.527	7.771	4.209
Telefonía	181.979	50.206	267.972
Tiempo compartido	1.731	164	790
Tintorería	1.606	694	2.294
Transportes públicos	131.242	32.837	85.940
Venta a distancia	10.619	2.914	7.667
Vivienda arrendamiento	34.462	7.891	37.173
Vivienda en propiedad	57.338	18.820	62.859
TOTAL	1.327.111	305.712	1.628.699

En el ejercicio 2012, a diferencia del año anterior, el apartado de servicios financieros ha sido el segundo sector que ha recibido mayor número de incidencias, en concreto han sido un total de 255.771, que suponen un 15,70% del total de las incidencias tratadas por las organizaciones.

Estos elevados datos evidencian la necesidad de que las administraciones y las empresas del sector se comprometan con los múltiples problemas que sufren los consumidores y usuarios del sector bancario financiero. Los productos de ahorro-inversión (pagarés, bonos estructurados, participaciones preferentes, planes de pensiones y fondos de inversión), las ejecuciones hipotecarias y los swaps hipotecarios, los contratos de cobertura hipotecaria y las cláusulas suelo han sido los temas que mayor número de incidencias han recibido.

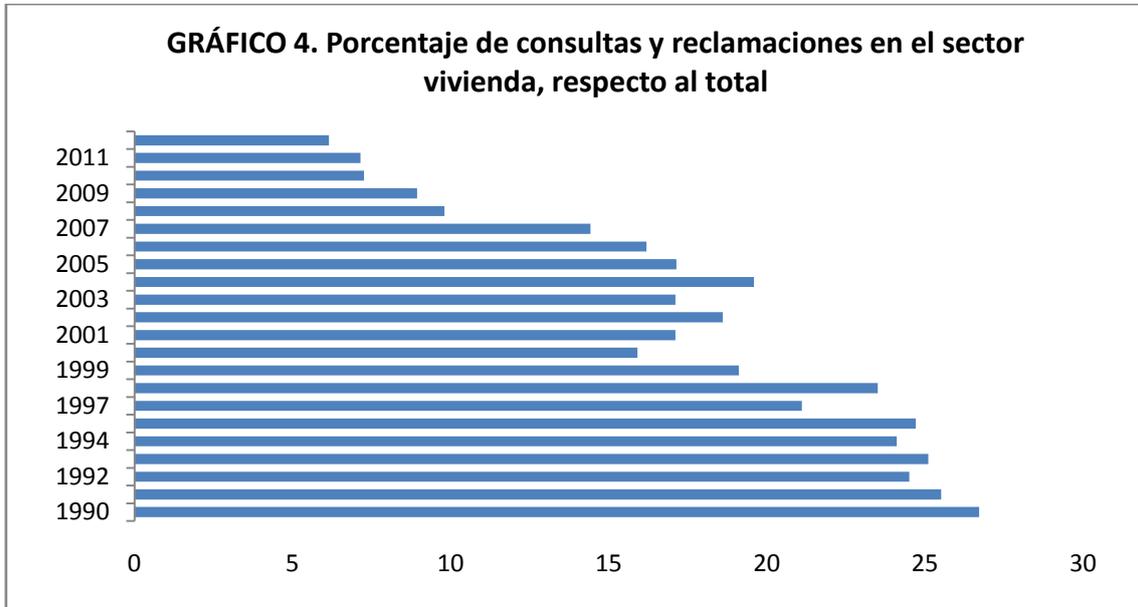


El sector de telefonía ha recibido un total de 267.972 consultas y reclamaciones y se ha situado en primer lugar. El número de incidencias en el sector ha sido superior a las acaecidas en el año 2011, en concreto un 2,2% más. Las causas que han llevado a los consumidores a ejercer su derecho han sido bastante parecidas a las esgrimidas en años anteriores: portabilidades, incumplimiento de ofertas, conflictos con las facturaciones y deficientes servicios de atención al cliente, entre otros.

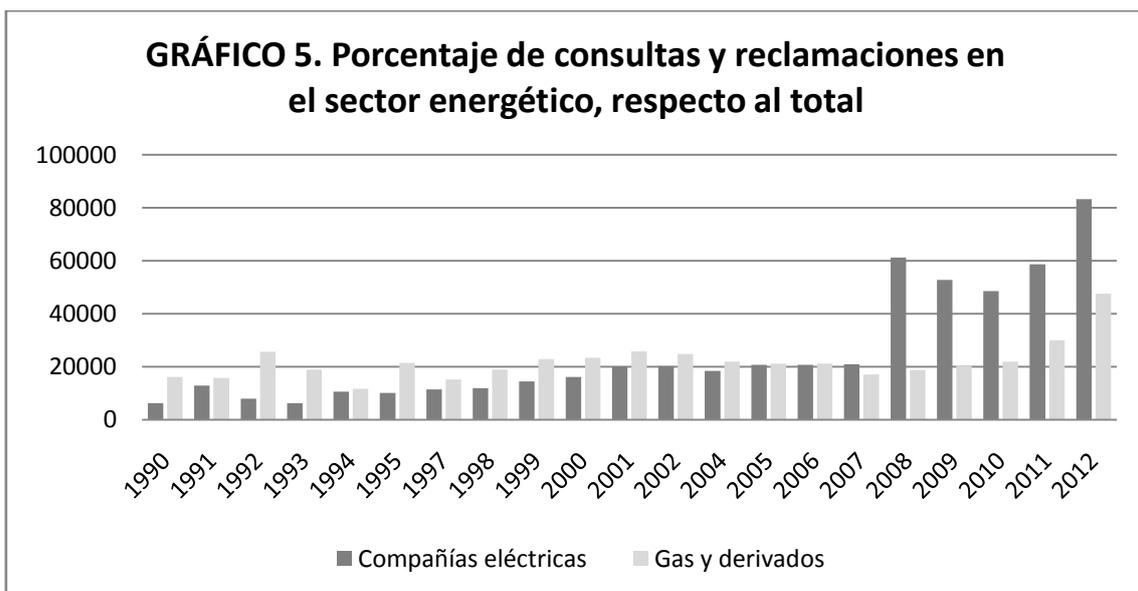


MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

El sector vivienda ha sido el tercero que mayor número de incidencias ha recibido, valorando la suma de alquiler y propiedad, aunque es bastante previsible que en este sector continúen aumentando las consultas y reclamaciones.



En el conjunto del sector energético se observa un crecimiento importante desde el 2008.



MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

2.4. SUBVENCIONES INC

La Constitución, en su artículo 51, encomienda a los poderes públicos el fomento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios. En esta línea, el Real Decreto Legislativo, 1/2007 señala, en su artículo 37, que las “asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios tendrán derecho, en los términos que legal o reglamentariamente se determinen, a percibir ayudas y subvenciones públicas”.

En base a ese mandato, con cargo a los Presupuestos del Instituto Nacional del Consumo anualmente, en el régimen de concurrencia competitiva previsto en la Ley de Subvenciones, se presta apoyo económico a las asociaciones de Consumidores y Usuarios de ámbito estatal, para la realización de programas y actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Los importes subvencionados a los programas presentados por cada una de las organizaciones pertenecientes al Consejo de Consumidores y usuarios en el año 2012 fueron los que figuran en la tabla siguiente.

Programas subvencionados en 2012 con cargo a la aplicación presupuestaria 26.102.4920.482 por un importe de 2.700.000,00 euros

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)	G-50464932	Fomento del asociacionismo	238.000,00	
		Los retos de los usuarios ante los cambios del sistema bancario. Propuestas para una contratación,	115.000,00	

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

		regulación y supervisión que mejoren las prácticas bancarias y la defensa de los consumidores		
				353.000,00

1. “Los retos de los usuarios ante los cambios del sistema bancario. Propuestas para una contratación, regulación y supervisión que mejoren las prácticas bancarias y la defensa de los consumidores”

a) Objetivos del programa

- Analizar, detectar y buscar solución a través de la denuncia, la información y la negociación colectiva sobre los principales problemas de los usuarios financieros fruto de la reestructuración bancaria y actual situación económica.
- Informar y formar a los consumidores sobre sus derechos en la contratación de productos financieros más habituales para evitar abusos con efectos perniciosos para sus economías domésticas en un período tan sensible como este de crisis económica.
- Orientar sobre sus derechos con motivo de la nueva normativa bancaria a sectores de población especialmente sensibles económicamente y de los que podrían beneficiarse y evitar efectos.
- Difundir información comparativa, imparcial y crítica sobre los diferentes productos financieros comercializados en la actualidad, fomentando un consumidor más crítico y exigente con las entidades financieras, que mejore su situación en el mercado frente a la patente reducción del número entidades bancarias y el consiguiente deterioro de la libre competencia.

b) Actividades realizadas

- Celebración de dos jornadas nacionales (29 de noviembre y 12 de diciembre).

- Realización de seis estudios (publicación conjunta, 3.000 ejemplares):
 - Evolución de comisiones bancarias (2007-2012).
 - Análisis sociológico “El comportamiento del consumidor financiero, sus nuevos hábitos y costumbres ante la reestructuración del sector bancario”.
 - Estudio comparativo de las ofertas de vivienda de la banca y las que ofrecen los particulares.
 - Análisis sobre la evolución de los fondos de inversión en 2012 y perspectivas para 2013.
 - Estudio sobre la defensa extrajudicial de los consumidores financieros en el contexto español y europeo.
 - Análisis de la defensa colectiva de los consumidores en la justicia española.

- Edición y difusión de tres trípticos informativos para consumidores sobre hipotecas, ahorro y seguros (60.000 ejemplares).

- Edición y difusión de dos guías informativas para consumidores sobre hipotecas y ahorro (30.000 ejemplares).

- Servicio de información y orientación para colectivos desfavorecidos social y económicamente a los que por sus circunstancias puedan beneficiarse de las medidas del Código de buenas prácticas bancarias.

- Servicio de Información y orientación para colectivos desfavorecidos perjudicados por un asesoramiento incorrecto en el depósito de sus ahorros, y que se encuentran con problemas graves de liquidez para atender sus necesidades, y búsqueda de soluciones prácticas para sus diferentes circunstancias.

- Celebración de 61 talleres formativos-debate con la difusión de vídeos sobre los problemas del consumidor en los últimos años con los productos financieros (comisiones, hipotecas, ahorro, crédito al consumo, etc.).

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Edición y difusión de materiales de *merchandising* (lectores de DNI electrónico) (400 ejemplares).
- Comparador de productos financieros (depósitos e hipotecas): <http://cambialabanca.com/comparador>
- Desarrollo de *app* para móviles *i-phone*.
- Creación de una web para la difusión de todos los materiales y publicaciones por internet del proyecto durante todo 2012: <http://cambialabanca.com/>

Con toda esta batería de actividades estimamos que alrededor de 1.158.500 consumidores han recibido información y formación de manera directa o indirecta.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
ASOCIACIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES (ASGECO Confederación)	G-78479417	Fomento del asociacionismo	135.000,00	
		Campaña nacional: "No clames, reclama II"	48.000,00	
		"Con la comida si se juega". Juego educativo interactivo para prevenir la obesidad infantil	119.000,00	
				302.000,00

1. No clames, reclama III (2012) "EJERCE TU FUERZA. RECLAMA TUS DERECHOS"

La Asociación General de Consumidores, ASGECO Confederación, ha organizado,

en el transcurso de 2012, encuadradas en el Programa denominado “CAMPAÑA NACIONAL: NO CLAMES- RECLAMA III”, una serie de acciones, a nivel nacional, destinadas a potenciar el ejercicio del derecho a reclamar entre los consumidores y usuarios.

En esta edición se han abordado dos nuevos sectores, seguros y redes sociales, además de actualizar la información referida a los sectores de anteriores ediciones: telecomunicaciones, energía, transporte aéreo, vivienda nueva, viajes combinados, comercio electrónico, garantías y arrendamientos urbanos.

En el acto de lanzamiento de “NO CLAMES, RECLAMA III”, que se llevó a cabo en la sede del Instituto Nacional del Consumo el 27 de diciembre pasado, se presentaron los diferentes soportes informativos que han dado forma a la misma: dos spots aptos para su difusión a través de los medios de comunicación audiovisuales y radiofónicos así como a través de la red (webs, Facebook, Youtube, Twitter...) accesibles a usuarios con discapacidad visual o auditiva, guías, página web www.noclamesreclama.org , vídeos informativos y, como novedad respecto a campañas anteriores, la aplicación para móviles “APP RECLAMA”, que se ha diseñado con el fin de optimizar y rentabilizar al máximo los contenidos de la Campaña.

a) Objetivos del programa

Generales:

- Facilitar el acceso de los consumidores a la justicia.
- Fomento del derecho a la información de los consumidores y usuarios.
- Protección de los derechos económicos de los consumidores.
- Ampliar los medios y soportes de información a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos de reclamación

Específicos:

- Conocer las motivaciones de los consumidores para iniciar o no un proceso de reclamación.
- Poner en conocimiento de los consumidores cuáles son los derechos que ostentan en cada uno de los sectores objeto del programa.

- Poner en conocimiento de los consumidores/as los mecanismos y vías de reclamación que existen en nuestro ordenamiento jurídico.
- Animar a los consumidores a que ejerciten su derecho a reclamar, removiendo las barreras intrínsecas y extrínsecas que existen.
- Incidir en el imaginario colectivo y transmitir a los consumidores la necesidad de estar informado y pasar a la acción en cuanto a su derecho, medios y procedimientos para reclamar.
- Facilitar a los consumidores y a la población en general las herramientas apropiadas de información y acción para hacer una reclamación.
- Acompañar y orientar a los consumidores en estos procesos de reclamación.

Esto es, promover, en definitiva, actitudes activas del consumidor en la defensa de sus intereses económicos a través de una información completa y práctica para el ejercicio de su derecho a la reclamación.

b) Actividades realizadas

- Dos secciones nuevas en la página web www.noclamesreclama.org:
 - Seguros, que a su vez se divide en dos: multirriesgo y automóviles.
 - Redes sociales, enfocado en la protección de datos.



La web www.noclamesreclama.org ha recibido, sólo en el último año (desde el 1 de enero de 2012 hasta la fecha), 36.033 visitas, con 69.598 páginas vistas.

Desde el inicio en 2010 se han recibido más de 120.000 visitas, se han visto más de 250.000 páginas y ha tenido 57.000 visitantes únicos (Fuente: Google

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Analytics).

- *Visitante único*: número de personas diferentes que entran a un sitio web.
- *Visita*: número de veces que un visitante único entra a un sitio web.
- *Páginas vistas*: número de páginas por la que navega un usuario cuando visita un sitio web.

- Actualización de los contenidos anteriores de la web www.noclamesreclama.org.

- Una nueva guía. 10.000 ejemplares impresos.



- Dos nuevos spots + un vídeo ASGECO Conf. + un vídeo CECU. Más de 1.600 visionados.

- Spot Seguros:



- Spot Redes Sociales:



- Aplicación “Reclama” para *smartphones* y *tablets* (iOS y Android) descargada más de 1.000 veces (60% iOS y 40% Android).



MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Carpeta Dossier Informativo. 50 unidades + 50 DVD.



- Rueda de Prensa.



- Stand Paraguas.



- 109 seguidores en Tuenti.
- 156 seguidores en Twitter.

- 984 “me gusta” en Facebook.



2. “Con la comida SÍ se juega” Juego educativo interactivo para prevenir la obesidad infantil y Campaña de Difusión online

El sobrepeso y la obesidad ocasionan 2,8 millones de muertes en todo el mundo, de forma que, en la actualidad, el 65% de la población mundial vive en países (todos los países de ingresos altos y la mayoría de los países de ingresos medianos) en los que el sobrepeso y la obesidad ocasionan más muertes que un peso inferior al normal.

En vista del aumento de la obesidad en la Unión Europea (UE) y de las enfermedades asociadas a la misma, la Comisión instó a los Estados miembros a adoptar medidas comunes para combatir este fenómeno. A través de la Recomendación nº 2010/250/UE de la Comisión, de 28 de abril de 2010, relativa a la iniciativa de programación conjunta de la investigación “Una dieta sana para una vida sana”, se instaba a la puesta en marcha de una estrategia común en materia de prevención de enfermedades vinculadas con la alimentación, alertando de los riesgos asociados a una mala alimentación y recalcando que si las personas asumiesen hábitos saludables con respecto a su ingesta se podrían evitar aproximadamente el 80% de las enfermedades cardíacas, accidentes cerebro vasculares y diabetes de tipo 2, así como el 40% de los cánceres.

España es líder europeo en obesidad en adultos, aproximándose a Estados Unidos, mientras que en la infantil España tiene la mayor tasa de obesidad del mundo, igualando o superando a los americanos.

El estudio ALADINO (Alimentación, Actividad física, Desarrollo Infantil y Obesidad) elaborado por la Agencia Española de Seguridad Alimentaria (AESAN), sobre una

muestra de 7.500 niños y niñas, arroja un dato escalofriante: “Casi el 46 por ciento de los menores de entre seis y nueve años sufre obesidad o sobrepeso”.

A la vista de estos datos se hace necesario, como así lo ponen de manifiesto todas las instancias, atajar eficazmente este grave problema de salud pública, siendo una de las principales armas a nuestro alcance la formación de los ciudadanos en aspectos de nutrición y hábitos de consumo saludables en edades tempranas para contribuir a la consecución de una óptima calidad de vida.

a) Objetivos del programa

El objetivo del programa ha sido el diseño y puesta a disposición de un juego educativo interactivo que promueva hábitos de alimentación saludables dirigido a la población comprendida en una franja de edad de entre 8 y 13 años con el fin de prevenir la obesidad infantil.

“El problema de la obesidad genera unos enormes costes sociales y económicos, tanto directos como indirectos, que se reducirían de forma considerable si se invirtiera más en programas de prevención de la obesidad” (Henri García, Presidente de la Fundación Thao).

Durante la infancia y la adolescencia se fijan los hábitos alimentarios que predeterminan los problemas de salud en la edad adulta.

El juego es un medio privilegiado para tratar de orientar a los niños hacia hábitos y comportamientos saludables. Puede ser, en efecto, un terreno de acción especialmente conveniente para la promoción de la salud y el estímulo de una alimentación sana y de la actividad física.

Entre los beneficios aportados podemos destacar:

- Ayudan a desarrollar sus habilidades cognitivas, motoras y espaciales.
- Mejora las habilidades en las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), preparándoles para un mundo inmerso en dicha tecnología.
- Estos juegos permiten enseñar técnicas y conocimientos que les permitan solucionar problemas complejos.

- En muchos casos, aumentan la creatividad, ya que es el niño el que tiene que dar con la solución.
- Desde el punto de vista didáctico permite mostrar ejemplos prácticos de los conceptos que se están enseñando.
- El componente visual de los videojuegos favorece el aprendizaje de los conceptos enseñados a través de él.

b) Actividades realizadas

A través del juego “Con la comida sí se juega”, ASGECO Confederación pretende contribuir a la prevención de la obesidad infantil proporcionando a la población comprendida entre los 8 y los 13 años una herramienta que les permita adquirir conocimientos y tomar conciencia de la importancia de una alimentación saludable para su buen desarrollo físico e intelectual.

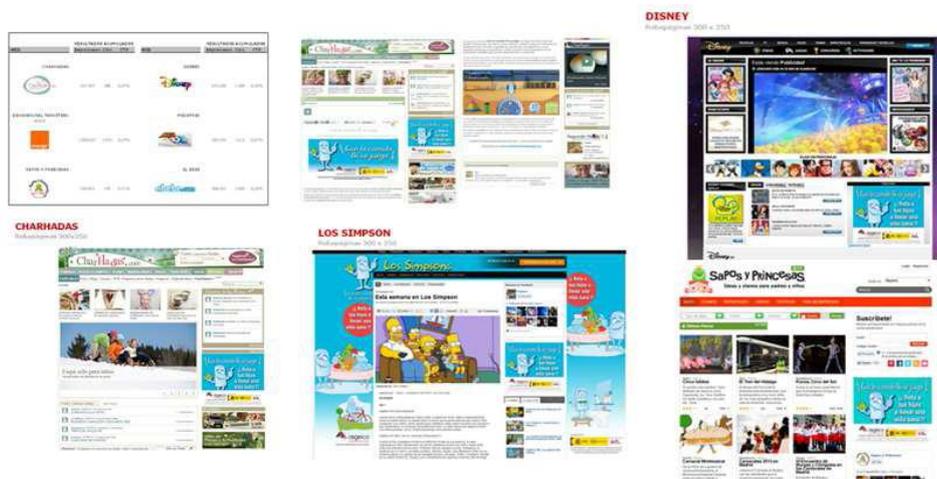
- Se juega en línea en <http://www.conlacomidasisejuega.org/> o se puede descargar.



- Campaña de difusión *online*:
 - Se han realizado un total de 2.437.280 impresiones y 7.285 internautas han hecho clic y han sido redirigidos al *microsite* de la campaña, donde se alojaba el juego interactivo.
 - Estos datos nos dan un CTR global del 0,30% (el CTR -*Click Through Ratio*- es un indicador para medir la eficacia de una campaña de publicidad *online*. La proporción de clics se obtiene dividiendo el número de usuarios que pulsaron una pieza publicitaria entre el número de impresiones mostradas. Se expresa en tanto por ciento).

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

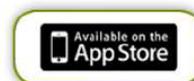
- La campaña ha funcionado de manera óptima. Los CTR's de campaña han oscilado entre el 0,24% y el 0,57% según el soporte, unos buenos datos teniendo en cuenta los estándares promedios de la campaña publicados por estudios realizados por empresas como Mediamind (dicho estudio establece como promedio para piezas display estándar, en 2012, un CTR entre el 0,08% y el 0,11%).
- Se han realizado inserciones de *megabanners*, robapáginas y otros soportes publicitarios en las webs de Disney, Megatrix, Sapos y Princesas, Charhadas, El Bebe.com y Behavidural Targeting Familia Orange.



- Carpeta Dossier Informativo. 50 unidades + 50 USB.



- Aplicación “Con la comida sí se juega” para iPad.



ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA COMUNICACIÓN (AUC)	G-28934792	Fomento del asociacionismo	50.000,00	
		Actuaciones en defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las comunicaciones comerciales y el comercio electrónico	122.000,00	
				172.000,00

1. “Actuaciones en defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las comunicaciones comerciales y el comercio electrónico”

a) Objetivos del programa

En el año 2012 se ha realizado un programa específico subvencionado por el Instituto Nacional de Consumo, denominado “Actuaciones en defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las comunicaciones comerciales y el comercio electrónico”.

Los objetivos del mencionado programa son los siguientes:

- Realizar un seguimiento y análisis (monitorización) de la comunicación comercial difundida a través de los diferentes medios y soportes con el fin de detectar posibles incumplimientos de la legislación y de los códigos deontológicos suscritos por las empresas. El seguimiento se desarrolla en diferentes áreas de actividad, con el fin de detectar ilícitos referidos a la legislación y a la normativa tanto generales como sectoriales o específicos.

- A partir de esta identificación de ilícitos, llevar a cabo diferentes

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

actuaciones para procurar la rectificación o el cese de la correspondiente comunicación comercial: requerimientos a los anunciantes/oferentes, reclamaciones ante las instancias de autorregulación, denuncias ante las autoridades administrativas, demandas en tribunales, así como su divulgación entre los consumidores y usuarios.

El programa:

- Se ajusta a lo dispuesto para los programas específicos desarrollados por las organizaciones de ámbito estatal que tengan por finalidad la realización de actuaciones concretas de información, defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.
- Se trata de una actividad destinada a colectivos de consumidores y usuarios, especialmente a aquellos que, por su propia naturaleza y condición o por sus circunstancias especiales se pueden encontrar en situación de inferioridad, indefensión o desprotección.

En este sentido, la actividad de seguimiento, detección de ilícitos y actuación realizada tiene una incidencia directa en la protección de la generalidad de los consumidores, pero también de sectores específicos como pueden ser las personas con problemas de salud; los menores y los jóvenes; las mujeres; los afectados por adicciones o en riesgo de las mismas, como ocurre con el alcohol y el juego; familias en riesgo de sobreendeudamiento; conductores, etc.

b) Actividades realizadas

Por lo que se refiere a la labor de detección y actuación ante ilícitos publicitarios realizada en el marco de este programa específico, en 2012 ha dado lugar a las siguientes actuaciones:

Reclamaciones ante órganos de autorregulación

Empresa/Marca	Motivo actuación	Resultado
Viña Albina	Código del Vino	Promesa de cese
Clifford Auckland	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1/2007	Dictamen Favorable

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Banco Popular	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1/2007 y Orden Publ y servicios bancarios	Promesa de cese
ING	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1/2007 y Orden Publ y servicios bancarios	Promesa de cese
Barceló Imperial	Código FEBE	Promesa de cese
Bacardí Elixir	Código FEBE	Promesa de cese
Freixenet	Código del Vino	Desfavorable
Ashley Madison	LO 1/1982 Protección del derecho al honor	Favorable
San Miguel	Código de Cerveceros	Favorable
Carla Beauty	LGP, Ley de Competencia Desleal, Ley 44/2006, LGDCU y Ley de Ordenación del Comercio Minorista	Favorable
Decleor	LGP, Ley de Competencia Desleal, Ley 44/2006, LGDCU y Ley de Ordenación del Comercio Minorista	llocalizable
Felix Solis	Código del vino	Promesa de rectificación
Pradorey	Código del vino	Promesa de rectificación
Montebaco	Código del vino	Promesa de cese y rectificación
Alfa Romeo	LGP y Ley Orgánica contra la violencia de género	Favorable
Casino Interviú	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1/2007 y Código del Juego	Promesa de modificación
Casino.es	LGP, Ley 13/2011 del Juego y Código del Juego	Retirada
Moritz	Código de Cerveceros	Desestimada por no ser socio, se apercibe al anunciante
Rioja Bordón	Código del Vino	Promesa de rectificación
Llopart Cava	Código del Vino	Promesa de cese
Coto de Hayas	Código del Vino	Promesa de cese y rectificación
Bodegas Barbadillo	Código del Vino	Promesa de cese y rectificación
Marca	LGP, Ley 13/2011 del Juego y Código del Juego	
Offerum	LGP, Ley de Competencia desleal, LGDCU, Ley del Comercio Minorista y Código Ético de Comercio Electrónico	Promesa de rectificación
Torres	Código del vino	Promesa de rectificación
Miapuesta.es	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1/2007, Ley de regulación del juego y Código del Juego	Favorable
ICBC	LGP, Ley de competencia desleal y Orden EHA/2899/2011	Promesa de cese

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Binguez y Antena3	Código del Juego	Desfavorable
BET 365	Código del Juego	Desfavorable
Miapuesta.es 2	Código del Juego	Promesa de cese
Heineken	Código de Cerveceros	Desfavorable
Rives	Código FEBE	Desfavorable
Amena	LGP, Ley de Competencia Desleal y RD 1/2007 LGDCU y Código de comercio electrónico	Favorable
Sandalias Saludables	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1907 y Ley del Comercio Minorista	Favorable
Zapatillas Slimwalk	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1907 y Ley del Comercio Minorista	Favorable
Caprabo	LGP, Ley de Competencia Desleal, RD 1/2007 y Ley de Mejora	Dictamen Favorable
Zapatillas Fitness Runnin	LGP, Ley de Competencia Desleal y RD 1907	Favorable
Shandy naranja	Código de Cerveceros	Desfavorable
Bodegas Berceo	Código del Vino	Promesa de cese y rectificación
Marqués de Cáceres	Código del Vino	Promesa de modificación
Estrella Galicia	Código de Cerveceros	Desfavorable por no ser imputable al anunciante
Bodegas Beronia	Código del Vino	Promesa de cese
Bodegas Muga	Código del Vino	Promesa de modificación y cese
Bodegas Frutos Villar	Código del Vino	Promesa de modificación y cese
Mont Marçal	Código del Vino	Promesa de modificación y cese
Valduero	Código del Vino	Promesa de rectificación
Ballistiks	Código Juguetes	Promesa de revisión
Helicóptero Saw Blade	Código Juguetes	No se traslada reclamación
Spiderman Megalaser	Código Juguetes	Acuerdo con el anunciante
Súper Laboratorio Spiderman	Código Juguetes	Acuerdo con el anunciante

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Demandas judiciales. Casos iniciados, resueltos y pendientes en 2012

Empresa/Marca	Actividad	Resultado
Ladbrokes. Mi apuesta.com, Cope	Apuestas por internet	Archivo de expediente
Interapuestas.com, Marca	Apuestas por internet	Archivo de expediente
Fórmula 15X4	Producto adelgazante	Sentencia desestimatoria
Cir 2000, Hachete Filipachi	Producto adelgazante	Sentencia favorable
Innova Salud AHA-6, Multiediciones Universal	Producto adelgazante	Pendiente de sentencia
Weight Watchers, G+J España, S.L.	Producto adelgazante	Sentencia estimatoria
Naturhouse, Housediet, G+J España, S.L.	Producto adelgazante	Sentencia estimatoria
Bankinter	Publicidad financiera	Pendiente de sentencia
Keikoslim, Hachete Filipachi	Producto adelgazante	Pérdida de objeto
Seveltyll, Hachete Filipachi	Producto adelgazante	Sentencia favorable
Estrella Galicia	Alcohol	Pendiente de sentencia
Heineken	Alcohol	Sentencia favorable
Pernod Ricard España (Ballantine's)	Alcohol	Pendiente vista
Pernod Ricard España (Beefeater)	Alcohol	Pendiente de sentencia
Maxxium España, S.L. (Brugal)	Alcohol	Pendiente vista
Diageo España (J&B)	Alcohol	Pendiente vista
Osborne Distribuidora (Seagram's)	Alcohol	Pendiente vista

El programa específico incluye la realización de material divulgativo para los consumidores, que se concreta en la edición de dos folletos: “La protección de los consumidores a través de los Códigos de Regulación Voluntaria” y “La protección de los ciudadanos en la nueva regulación de los juegos de azar y apuestas *online*”.

Estos folletos complementan la actividad de protección y defensa con la de información, formación, educación y orientación de los consumidores y usuarios, ofreciendo consejos prácticos para la actuación en el ámbito de las comunicaciones comerciales y del comercio electrónico (Sociedad de la Información, telefonía, internet), actualizaciones normativas de naturaleza legal o deontológica, etc.



c) Repercusión social y relevancia para los consumidores

La labor de monitorización y actuación en el marco de las comunicaciones comerciales y el comercio electrónico responde a nuestro carácter de organización consumerista especializada en la defensa de los intereses (deseos y necesidades) de los ciudadanos en su relación con los medios y sistemas de comunicación; una defensa que se fundamenta en la confluencia de dos preceptos constitucionales: el derecho a recibir información veraz, reconocido por el artículo 20, y la protección de los consumidores y usuarios, garantizada por el artículo 51. En ese marco, quizás sea la llamada comunicación comercial la plasmación más clara de la confluencia de ambos derechos en una misma actividad.

La tarea desarrollada por AUC en 2012 y en años anteriores no debe valorarse únicamente atendiendo a los aspectos *positivos*, activos o proactivos, de las iniciativas de seguimiento, análisis y actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de la comunicación comercial. Además, cabe considerar el “perjuicio cesante” que hemos conseguido evitar y que se derivaba de malas prácticas de los oferentes que han dejado de desarrollar merced a la actividad *in vigilando* desarrollada por AUC.

Así, por ejemplo, se ha conseguido reducir al mínimo el recurso por parte de los oferentes a determinadas cláusulas abusivas que otrora eran moneda común en determinada publicidad; se han moderado muchos de los argumentos que en materia de salud se asociaban a la publicidad de determinados productos; se ha adecuado a la veracidad y al respeto a los menores de mucha publicidad infantil; se ha restringido notablemente, a pesar de las dificultades del entorno, la publicidad de

bebidas alcohólicas, sobre todo de alta graduación; se han desterrado muchas prácticas de publicidad encubierta y de publicidad indirecta de productos prohibidos, etc. En ese sentido, la labor de AUC tiene un efecto preventivo de posibles ilícitos, tal y como han reconocido en muchas ocasiones las propias empresas.

También queremos poner en valor la labor realizada por AUC en el análisis de nuevos proyectos legislativos y en la elaboración de propuestas de enmienda que en muchos casos han sido apoyadas por un amplio número de organizaciones de la sociedad civil e incorporadas al texto definitivo de dichas normas. Ejemplo de ello en el año 2012 es la activa labor llevada a cabo en la presentación de alegaciones primero y propuestas de enmienda después al Proyecto de Ley de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia; la presentación de alegaciones al Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones; al Anteproyecto de Ley para modificar la legislación en defensa de los consumidores; al Real Decreto de regulación de las llamadas *cookies*. Al Anteproyecto de Ley para permitir la gestión privada de las televisiones autonómicas; al Real Decreto de modificación del modelo de compensación por copia privada, etc.

Y, en esa misma línea, la participación en la modificación de diferentes normas de carácter deontológico elaboradas o actualizadas en 2012, como ocurre con el Código PAOS.

Finalmente, hemos de recordar la estrecha y eficaz relación existente entre el programa de seguimiento y análisis de las comunicaciones comerciales y la intensa actividad de AUC en diferentes instancias consultivas y de control publicitario, en algunos casos representando al Consejo de Consumidores y Usuarios: Comisión de Seguimiento del mencionado Código PAOS, Comisión de Seguimiento del Código Deontológico de la Publicidad Infantil, Código de buenas prácticas contra la publicidad sexista, Observatorio AEA de la Publicidad, o, en sus vertientes publicitarias, el Consejo Consultivo de la Agencia de Protección de Datos y la Comisión Mixta de Seguimiento del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia. Un breve reporte de la actividad llevada a cabo en esos órganos se recoge también en esta Memoria.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS (CEACCU)	G-84009487	Fomento del asociacionismo	236.000,00	
		Campaña de información: consumidores vulnerables ante la seguridad de los productos	141.000,00	
		Resolución de conflicto: arbitraje y mediación, acceso a la justicia y reparación del daño	138.000,00	
				515.000,00

1. Campaña de resolución de conflictos: mediación, arbitraje de consumo y acceso a la justicia. La reparación del daño

a) Objetivos del programa

Se pretendía mejorar la posición de los consumidores en el mercado, favoreciendo su acceso a las diferentes vías de resolución de conflictos que el ordenamiento jurídico pone a su alcance, principalmente el Arbitraje de Consumo y los Tribunales de Justicia en procedimiento de Juicio Verbal para reclamaciones de cantidad de cuantía inferior a 2.000 euros, centrandose los esfuerzos en sectores de gran conflictividad, como el de viajes combinados, donde el resarcimiento de los daños (materiales y morales) constituye el motivo principal que impulsa la acción del consumidor. Esta actitud debe ser respaldada y fortalecida dotándole de los apoyos técnicos, jurídicos o científicos que les ayuden a probar el daño moral padecido. Entre los objetivos específicos se encuentran:

- Con respecto del Arbitraje de Consumo, poder ofrecer a los consumidores un servicio de calidad en la defensa de sus derechos mediante la profesionalización de los árbitros de CEACCU que los representan en las Juntas Arbitrales de Consumo, formando al personal de las asociaciones integradas en CEACCU que participa en las Juntas Arbitrales, capacitándolo para el desarrollo de actuaciones relacionadas con la función arbitral, formándole acerca de las últimas novedades legislativas en materia de consumo y de la jurisprudencia emanada de los tribunales en ejecución de laudos arbitrales, poniendo a su disposición formularios y útiles de trabajo que le permitan desarrollar su función arbitral de manera eficaz.
- También con respecto al arbitraje, y pensando en los consumidores que actúan autónomamente en el sistema arbitral (solicitud de arbitraje, solicitud de designación de árbitro distinto al propuesto por la Administración, solicitud de adopción de medidas cautelares, escrito de desistimiento, solicitud de recusación de árbitro, solicitud judicial de ejecución forzosa, etc.) elaborar un conjunto de formularios para esas situaciones y ofrecérselos de manera gratuita para facilitarles el proceso.
- En relación a la defensa judicial se pretendía favorecer el acceso de los consumidores a los Tribunales de Justicia para la reparación de los daños ocasionados en la contratación de viajes combinados, elaborando y poniendo a su disposición formularios de demandas tipo susceptibles de ser utilizadas por centenares o miles de ciudadanos víctimas de incumplimientos contractuales o normativos, fraude o cualquier otro tipo de daños lesivos para sus derechos.
- Como el desconocimiento de los derechos es en muchas ocasiones el origen de problemas, se pretendía también actuar preventivamente uniendo a las demandas información sobre la regulación legal de este sector.
- Procurar alcanzar al mayor número posible de beneficiarios mediante la distribución de los materiales elaborados y su difusión para favorecer el acceso a los mismos a través de Internet.

- Por último, se pretendía profundizar en la determinación de los daños morales como elemento coadyuvante probatorio del daño moral.

b) Actividades realizadas

La metodología empleada fue la siguiente:

- Formación de árbitros de las asociaciones de CEACCU.
- Elaboración de formularios útiles para el trabajo del árbitro y para facilitar el acceso autónomo de los consumidores al sistema arbitral.
- Elaboración de herramientas digitales (*microsite*) para favorecer el acceso *online* a las demandas a los formularios de ARC.
- Distribución y difusión de los formularios elaborados.
- Elaboración de formularios de demandas judiciales para el acceso a la justicia del consumidor ante problemas surgidos en la contratación y prestación de viajes combinados.
- Divulgación de derechos.
- Elaboración de herramientas digitales (*microsite*) para favorecer el acceso *online* a las demandas judiciales.
- Distribución y difusión de las demandas elaborados.
- Elaboración de un Dictamen Jurídico sobre la reparación de los daños morales.

Los recursos empleados fueron:

Propios: El personal técnico de CEACCU se encargó de las siguientes tareas:

- a) Coordinación y supervisión global del proyecto.
-

- b) Búsqueda y contratación de las empresas externas (hoteles, imprentas...), de los colaboradores y de profesionales independientes.
- c) Preparación, organización y desarrollo del IX Encuentro de Árbitros (ponentes, hoteles, convocatoria, gestión de asistentes, materiales para el encuentro...).
- d) Elaboración de 26 formularios para el Arbitraje de Consumo.
- e) Coordinación de las sesiones de trabajo para la elaboración de los formularios de demandas de acción judicial en viajes combinados.
- f) Redacción de algunas de esas demandas.
- g) Redacción del material informativo sobre derechos de los consumidores en el sector de viajes combinados.
- h) Elaboración de los textos para la producción de los *microsite* (Manual de Formularios para el Arbitraje de Consumo y Manual para la Acción Judicial del Consumidor en Viajes Combinados para Web de CEACCU).
- i) Supervisión de los trabajos de imprenta y producción de los *microsite*.
- j) Confección del plan de distribución de los materiales editados.
- k) Difusión de la campaña.
- l) Elaboración de la memoria de las actuaciones desarrolladas.

Externos: Cinco Abogados en ejercicio elaboraron los formularios de demandas de acción judicial. Han participado asimismo empresas externas: imprenta y empresa de programación y diseño gráfico digital, así como otras empresas auxiliares para el desarrollo de algunas actividades: hoteles, restaurantes, etc. Dos psiquiatras elaboraron el dictamen sobre la reparación de los daños morales.

El ámbito de las actividades desarrolladas fue estatal en relación a:

- Los beneficiarios directos e indirectos de la formación dada en el IX Encuentro Nacional para la especialización en arbitraje de consumo y mediación.
- La distribución dada a los materiales divulgativos editados en soporte de papel (Carpetas-CD que contienen los Manuales “Formularios para la Acción Judicial del Consumidor-Viajes Combinados” y “Formularios para el Árbitro de Consumo” (ACCU’s de CEACCU, OMIC, JARC, Árbitros de la asociaciones de CEACCU, etc.).

Algunas de las actividades tuvieron un ámbito más global, por la inserción en la web de CEACCU de los materiales elaborados:

- *Microsite* del “Manual de formulario para la Acción Judicial del consumidor-Viajes Combinados”, disponible de manera gratuita para internautas en www.ceaccu.org.
- *Microsite* del “Manual para el Arbitraje de Consumo”, disponible de manera gratuita para internautas en www.ceaccu.org.
- La difusión de la campaña.

Las actividades realizadas fueron:

- i. IX Encuentro Nacional para la Especialización en Mediación y Arbitraje de Consumo

Tuvo lugar en Madrid los días 18 y 19 de diciembre. Se celebró en el Hotel HUSA PRINCESA de Madrid, sito en C/ Serrano Jover, 5. Fue inaugurado por Dña. Milagros Yagüe Maricalva, Subdirectora de Arbitraje, Normativa y Asociacionismo de Consumo del Instituto Nacional del Consumo.

Intervinieron impartiendo Ponencias:

- Alicia Menéndez González, con el tema “Marco normativo vigente y perspectivas regulatorias. El proyecto de modificación del RD 231/2008, de 15 de febrero. Razón de su necesidad y esbozo de las modificaciones relevantes en el Sistema Arbitral de Consumo”.



- Jorge Sabido García, con el tema “Novedades normativas en materia de mediación. La mediación en asuntos civiles y mercantiles”.
- Daniel Escalona Rodríguez, con el tema “Presente y futuro del Arbitraje de Consumo”.
- Eugenio Ribón Seisdedos con el tema “La intervención judicial en el control y ejecución del laudo arbitral. Cuestiones controvertidas en el arbitraje de consumo. El papel del las asociaciones de consumidores y usuarios para la perfección del sistema arbitral”.

En el desarrollo del “Taller práctico: El proceso de mediación online” intervino Marta Ayed Capillas.

En el “Panel de actualización normativa y doctrinal en arbitraje sectorial: Telecomunicaciones y Comercio Electrónico” intervinieron:

- Beatriz Rodríguez Cano;
- María Teresa Martín De La Hinojosa Molina;

En el “Taller práctico: Telecomunicaciones y Comercio Electrónico” intervinieron:

- Antonio Pérez Arévalo;
- Oscar Molinuevo Díez;

Y, por último, en la “Mesa de Experiencias. Cuestiones controvertidas en el desarrollo de la actividad arbitral”:

- José Ramón Lozano Petit;
- Gustavo Samayoa;
- Juana Pérez Martínez;

Las fechas en las que el Encuentro hubo de desarrollarse afectaron a la participación y al número de asistentes. Muchos árbitros de provincias que hubieran participado en otro momento del año, no pudieron hacerlo por lo proximidad del cierre del ejercicio.

El número de asistentes al Encuentro fue de 47 personas, en su mayoría árbitros de consumo. Las Comunidades Autónomas representadas fueron 12:

- Andalucía, con árbitros de Sevilla, Huelva, Málaga;
- Aragón, con árbitros de Zaragoza;
- Asturias, con árbitros de El Entrego y Valliniello;
- Baleares, con árbitros de Mallorca;
- Cantabria;
- Canarias;
- Castilla La Mancha, con árbitros de Guadalajara y Cuenca;
- Castilla y León, con árbitros de Burgos, Segovia y Valladolid;
- Madrid;
- Murcia;
- Comunidad Valenciana, con árbitros de Alicante y Valencia;
- País Vasco, con árbitros de Guipúzcoa.

Se entregó a los asistentes un cuestionario de evaluación. El 97% opinó favorablemente sobre la organización y los contenidos del Encuentro. Las ponencias fueron valoradas como “interesantes” por más de 65% de los asistentes.

El taller práctico sobre Telecomunicaciones y Comercio Electrónico le pareció “muy interesante” al 75%. También tuvo muy buena acogida la Mesa de Experiencias, con un 69% de opiniones favorables. Entre las observaciones que libremente hicieron algunos asistentes, hay que destacar la reivindicación de efectuar sesiones más prácticas así como la de publicar conclusiones del Encuentro.

ii. Formularios para el Arbitraje de Consumo

Se elaboraron 26 formularios, de utilidad para los consumidores, para árbitros de Juntas Arbitrales de Consumo, personal al servicio de éstas o empresarios con interés en el Arbitraje de Consumo.

Para los consumidores se redactaron los formularios numerados como 2, 4, 5, 6, 17, 18, 22, 23, 24, 25 y 26, si bien, la mayoría de los 26 formularios resultan de interés para los consumidores pues les ayudan a comprender el proceso arbitral.

Otros formularios (los numerados como 8, 9, 7, 11, 12, 13, 14, 15,16, 19, 20 y 21) se pensaron para orientar la labor del personal que trabaja en las Juntas Arbitrales de Consumo y la de los árbitros de las asociaciones de consumidores. Son.

Formularios elaborados para los consumidores:

1. Cláusula arbitral entre consumidor y empresario.
 2. Solicitud individual de arbitraje de consumo interesando la formación de colegio tripartito.
 3. Solicitud de arbitraje de consumo colectivo.
 4. Otrosí interesando la designación de árbitro distinto del designado por la Administración.
 5. Otrosí interesando la adopción de medidas cautelares en el procedimiento arbitral.
 6. Escrito de solicitud de adopción judicial de medida cautelar en proceso arbitral.
 7. Solicitud de adhesión empresarial al sistema arbitral de consumo.
 8. Notificación al consumidor de Inadmisión a trámite de la solicitud de
-

- arbitraje.
9. Notificación al empresario no adherido de solicitud de arbitraje.
 10. Aceptación del arbitraje por el empresario y contestación a la reclamación.
 11. Notificación al consumidor de archivo de la solicitud de arbitraje por falta de sometimiento del empresario no adherido.
 12. Notificación a las partes de la designación del colegio arbitral.
 13. Requerimiento a las partes para designación de presidente del colegio arbitral por razón de la vinculación de la solicitud con una entidad pública.
 14. Citación a las partes a audiencia.
 15. Acta de audiencia.
 16. Comunicación a las partes de señalamiento para la práctica de la prueba.
 17. Escrito de desistimiento
 18. Recusación de árbitro.
 19. Laudo arbitral
 20. Voto particular de árbitro vocal sobre laudo emitido en derecho.
 21. Diligencia de notificación del laudo arbitral.
 22. Solicitud de complemento de laudo arbitral.
 23. Solicitud judicial de ejecución forzosa de laudo arbitral.
 24. Oposición del consumidor a la ejecución forzosa de un laudo dictado en un proceso arbitral distinto del de consumo.
 25. Recurso de anulación de laudo arbitral.
 26. Demanda de ejecución de laudo arbitral sin límite de cuantía.

Los formularios quedaron recogidos en un Carpeta-CD, de la que se editaron 5.000 ejemplares.

El diseño y la tirada fueron realizados por la imprenta SERVIGRAFIA S.L. que también se ocupó de la distribución, conforme al Plan elaborado por CEACCU.

Distribución de la tirada:

Asociaciones de CEACCU: 3.500.

OMIC: 900.

JARC: 156.

Árbitros de Consumo de la red de CEACCU: 129.

Administraciones de Consumo, Asociaciones Estatales, CCU: 140.



Formularios de CEACCU
para el Arbitraje de Consumo



- iii. Formularios de demandas judiciales de Reclamación de Cantidad inferior a 2.000 euros (Objetivo: promoción de la defensa activa de los consumidores)

Para la elaboración de las demandas se contó con la colaboración de algunos de los Letrados que colaboran en asociaciones integradas en CEACCU Y que ya han colaborado con CEACCU en las anteriores Campañas de protección del usuario de servicios básicos esenciales. Este equipo de profesionales conjuga eficazmente sus conocimientos en consumo con la experiencia del ejercicio profesional, de manera que en cada una de las demandas se elaboran teniendo en cuenta además de los aspectos de derecho sustantivo, los de carácter procesal. La coordinación de los trabajos del grupo de letrados corrió a cargo de Eugenio Ribón Seisdedos, del Gabinete Jurídico de CEACCU.

El grupo de profesionales que realizó las demandas estuvo compuesto por: Soledad Morales, abogada Y asesora de la ACCU “Lucentum” de Alicante; Óscar Molinuevo, abogado y colaborador de ACCU “Jimena” de Burgos; Antonio Pérez Arévalo, abogado, de la ACCU “Al-ANDALUS” de Huelva; M^a Teresa Martín de la Hinojosa, abogada, de la ACCU “Al-ANDALUS” de Málaga; y Beatriz Rodríguez Cano, abogada de la ACCU “Tyrius” de Valencia.

Este grupo de letrados se reunió en dos ocasiones. Las sesiones para el estudio de casos, normativa y jurisprudencia tuvieron lugar en Madrid en la sede de

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

CEACCU, los días 7 de noviembre y 17 de diciembre, con el siguiente esquema de trabajo:

En la primera de ellas se analizaron las situaciones conflictivas que requerirían la elaboración de un formulario, abordando la casuística más frecuente que ofrecen los viajes combinados y de modo especial aquellas en que las pretensiones de los consumidores podrían alcanzarse del modo más favorable. También se analizó la normativa a aplicar y las disposiciones jurisprudenciales más relevantes en la materia. La segunda fue una reunión de contraste y aprobación definitiva de los formularios redactados.

Formularios elaborados para los consumidores:

1. Reclamación de cantidad por resolución del contrato sin causa por el consumidor en los plazos legales estipulados, cuando ha precedido oferta pública y haya preaviso del consumidor.
 2. Reclamación de cantidad por resolución del contrato sin causa por el consumidor en los plazos legales estipulados, cuando no ha precedido oferta pública y haya preaviso del consumidor.
 3. Reclamación de cantidad por cancelación de viaje combinado por causa imputable al organizador (para viajes combinados contratados de manera presencial en la agencia de viajes).
 4. Reclamación de cantidad por cancelación de viaje combinado por causa imputable al organizador (para viajes combinados contratados por Internet).
 5. Reclamación de cantidad por cancelación de viaje combinado por causa imputable al organizador y por cláusula de número de viajeros (para viajes combinados contratados de manera presencial en agencia de viajes).
 6. Reclamación de cantidad por cancelación de viaje combinado por causa imputable al organizador y por cláusula de número de viajeros (para viajes combinados contratados por Internet).
-

7. Reclamación de cantidad por incumplimiento de las condiciones de viaje combinado o falta de prestación de los servicios acordados (para viajes combinados contratados de manera presencial en agencia de viajes).
8. Reclamación de cantidad por incumplimiento de las condiciones de viaje combinados o falta de prestación de los servicios acordados (para viajes combinados contratados por Internet).
9. Reclamación de cantidad por cancelación de viaje combinado por enfermedad del consumidor.
10. Reclamación de cantidad por retraso del vuelo al punto de salida y pérdida parcial del viaje (para viajes combinados contratados de manera presencial en la agencia de viajes).
- 11.11. Reclamación de cantidad por retraso del vuelo al punto de salida y pérdida parcial del viaje (para viajes combinados contratados por Internet)
12. Demanda ejecutiva de laudo arbitral vinculada a garantía de responsabilidad contractual en viaje combinado.
13. Demanda de ejecución de sentencia derivada de juicio verbal vinculada a garantía de responsabilidad contractual en viaje combinado.

iv. Elaboración de texto sobre derechos y deberes de los usuarios de Viajes Combinados

Dentro de la misma actividad, a fin de procurar un mayor conocimiento entre los ciudadanos consumidores, el gabinete de CEACCU elaboró un documento con los derechos y deberes de los consumidores de Viajes Combinados, que se incorporó al soporte en que se editaron los formularios.

v. Edición de los Formularios de Demanda para la Acción Judicial del Consumidor

Estos se difundieron dentro de la colección “Formularios de CEACCU para la acción judicial”, adaptada a un nuevo formato, en una carpeta-CD, lo que permitió editar 5.000 ejemplares de “Formularios de CEACCU para la Acción Judicial Viajes Combinados”.

Dentro de la carpeta-CD, adosado en una de las caras interiores, se incorporó un libreto de 10 páginas con el texto con los derechos y deberes de los consumidores de Viajes Combinados.

Para el diseño, la maquetación y edición de la Carpeta-CD se contrataron los servicios de la imprenta SERVIGRAFIA ARTES GRÁFICAS, que también se ocupó de la distribución de los materiales.

La tirada fue de 5.000 ejemplares, que se enviaron a 44 asociaciones de la estructura territorial de CEACCU, 300 Oficinas Municipales de Información al Consumidor (radicadas en capitales de provincia y grandes municipios), las 73 Juntas Arbitrales de Consumo, Direcciones Generales de Consumo de las CCAA y otras administraciones. Se distribuyó el 99% de la tirada.





- vi. Elaboración de versiones informáticas de los Formularios de ARC y de Acción Judicial en Viajes Combinados para favorecer el acceso de los mismos a través de Internet

Para facilitar el acceso a los consumidores, se elaboró un espacio *microsite* que se ubicó en www.ceaccu.org, permitiendo a cualquier persona que se encuentre en las situaciones reflejadas en las mismas, descargarse el formulario y cumplimentarlo conforme a las indicaciones elaboradas. A la fecha de cierre de esta memoria aún no han podido medirse los resultados de las descargas.

- “*Microsite*” de los Formularios de Arbitraje de Consumo. Ejemplo de la dinámica a seguir:



- *Microsite* Formularios de Viajes Combinados. Ejemplo de la dinámica a seguir:



vii. Mantenimiento del Centro Permanente de Asesoramiento y Apoyo al Usuario

Está a disposición de los usuarios un espacio permanente y gratuito el Servicio de Orientación para la Acción Judicial (SOAJ), creado en CEACCU para asesorar a los consumidores necesitados de apoyo en la fase de presentación de la demanda y durante el proceso posterior, incluyendo asesoramiento en fase de ejecución, en su caso.

viii. Dictamen sobre la reparación del daño y la necesidad de su prueba

Conforme a lo proyectado, se encomendó un informe pericial sobre la reparación del daño y la necesidad de su prueba con especial atención al daño moral. Tras solicitar presupuesto a diferentes especialistas, la mejor oferta fue realizada por D. Alfredo Calcedo Barba, médico especialista en psiquiatría y Profesor Titular de la UCM; y D. Javier Quintero Gutiérrez del Álamo, también médico especialista en psiquiatría y Jefe de la Sección de Psiquiatría del Hospital Infanta Leonor de Madrid.

El Dictamen se estructura en los siguientes apartados:

- Concepto de daño moral.
- El trastorno de estrés postraumático.
- Sobre la evaluación en el trastorno de estrés postraumático.
- Consideraciones sobre un supuesto paradigmático.
- Conclusiones.

c) Repercusión social y relevancia para los consumidores

Las actividades se desarrollaron en su totalidad. El 99% de los materiales editados alcanzaron una distribución territorial óptima: se distribuyeron en la red asociativa de CEACCU (16 Comunidades Autónomas, 2 Ciudades Autónomas, 44 provincias), OMIC (300 Ayuntamiento) Direcciones Generales de Consumo (17 CCAA) y Juntas Arbitrales de Consumo (73 localidades).

A la fecha de cierre de esta Memoria no es posible aportar resultados de las descargas en la web, si bien debe observarse que se estima que los beneficiarios directos son más de 10.000 (los que recibieron los materiales editados). No es posible calcular los beneficiarios indirectos (acceso futuro a los formularios por Internet, uso de los formularios promovidos desde las OMIC, etc...).

2. Campaña: consumidores vulnerables ante la seguridad de productos

a) Objetivos del programa

Con carácter general, se pretendía aumentar la capacidad de los consumidores para defender su integridad física y su salud en la compra y en el uso de productos y servicios, incidiendo en la actitud preventiva a la hora de consultar el etiquetado e información relativa a los riesgos derivados de su uso.

Como objetivos específicos se plantearon:

- Formar a los monitores y responsables de información y comunicación de las asociaciones de la estructura de CEACCU en materia de seguridad de productos y servicios, dotándoles de conocimientos suficientes que les permitan emprender sus tareas de educación e información de la manera más eficaz.
- Dotar a los consumidores de los conocimientos necesarios para poder identificar los riesgos de los productos que usa y consume, difundiendo los requisitos que deben cumplir los productos seguros, promoviendo una actitud

activa para que denuncien a las empresas que incumplen la normativa de etiquetado o de cuyos productos hayan podido ser víctimas (daños, intoxicaciones, efectos adversos...).

- Difundir los pictogramas de peligro, de manera particular los de productos químicos.
- Actuar sobre sectores concretos de la población mediante la determinación previa de los sectores más vulnerables, a partir de la realización de un estudio un estudio de investigación social que permita conocer el papel de la seguridad como determinante de la compra y las actitudes de los consumidores ante los diferentes productos (alimentación, medicamentos, productos químicos, cosméticos, juguetes, etc.).
- Promover en la estructura asociativa de CEACCU la organización y desarrollo de acciones de formación, información y divulgación, dirigidas a los asociados y consumidores de su ámbito, dotándoles de material didáctico y otras herramientas de consulta para el mejor desarrollo de esta labor.

b) Actividades realizadas

La metodología empleada fue:

- Investigaciones de mercado: análisis de población vulnerable.
- Formación de formadores y responsables de comunicación de la estructura asociativa de CEACCU.
- Elaboración de materiales divulgativos y didácticos, (guías, folletos, tutoriales videográficos e infográficos).
- Divulgación de los mensajes en los medios de comunicación.
- Distribución y divulgación de los materiales elaborados y editados entre los consumidores y a través de Internet y las redes sociales.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Acciones informativas presenciales a cargo de colaboradores de las organizaciones de CEACCU.

Los recursos empleados en el desarrollo del programa fueron:

Propios: El personal técnico de CEACCU se encargó de las siguientes tareas:

- Definición de las bases y contenidos del proyecto y coordinación de las actividades que en él se comprenden.
 - Búsqueda, selección y contratación de los servicios profesionales o de empresas que intervinieron en la ejecución de las diferentes actividades del proyecto (ponentes, empresa de estudios de investigación social, empresas de producción de vídeo, infografías).
 - Elaboración de los contenidos del programa de formación para monitores y responsables de información y comunicación de la estructura asociativa de CEACCU.
 - Coparticipación en la elaboración del cuestionario junto con la empresa que realizará la encuesta “El factor seguridad como elemento de compra de productos o servicios: actitudes de los consumidores”.
 - Elaboración de los contenidos/guiones para los tutoriales videográficos e infográficos sobre seguridad de productos a determinar (indicaciones en el etiquetado de productos químicos, etiquetado de seguridad de juguetes, etiquetado alimentario, etiquetado de cosméticos, etiquetado de medicamentos, etc.) según disponibilidad presupuestaria.
 - Elaboración de los textos de la guía divulgativa.
 - Coordinación de las acciones de información presencial en la estructura asociativa de CEACCU.
 - Supervisión de los trabajos a realizar por empresas externas y profesionales: informe de la encuesta, vídeos, infografías, materiales de imprenta, etc.
-

- Organización de la distribución de los materiales editados.
- Difusión de los resultados de las investigaciones y de las actividades a través de los medios de comunicación.
- Difusión de los materiales (red asociativa, a través de Internet y redes sociales).
- Otras tareas complementarias: solicitud de presupuestos, elaboración de contratos, supervisión de los gastos, facturaciones, elaboración de memoria de la actividad, etc.

Externos: Profesionales independientes de diferentes disciplinas que intervinieron como ponentes en las I Jornadas Nacionales sobre Seguridad de Productos. Han participado asimismo empresas externas: imprenta y empresa de programación y diseño gráfico digital, empresa videográfica y otras empresas auxiliares para el desarrollo de algunas actividades: hoteles, restaurantes, etc. También, los colaboradores de la red asociativa de CEACCU que participaron en la Actividad “Acciones Informativas presenciales sobre Seguridad de Productos”.

El ámbito de las actividades desarrolladas fue estatal en relación a:

- Los beneficiarios directos e indirectos de la formación dada en las I Jornadas Nacionales sobre Seguridad de Productos.
- La distribución dada a los materiales divulgativos editados en soporte de papel (Guía sobre Seguridad de productos).
- Realización de la encuesta.
- Los beneficiarios de las acciones presenciales informativas desarrolladas en asociaciones de la estructura de CEACCU.

Algunas de las actividades tuvieron un ámbito global, por la inserción en la web

de CEACCU de los materiales elaborados:

- Infografía sobre Etiquetado de Seguridad en los productos disponible en la web de CEACCU.
- Los videos sobre seguridad de productos y sobre medicamentos, difundidos a través de Youtube desde la web de CEACCU.

Las actividades desarrolladas fueron:

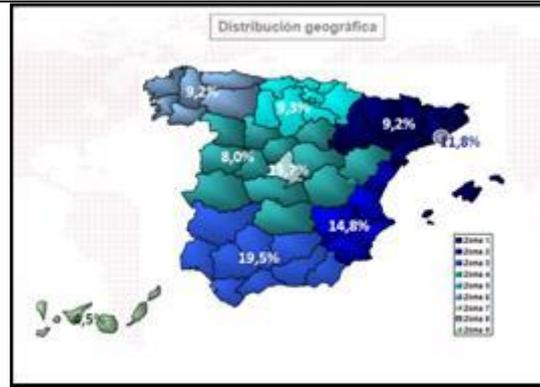
a. Encuesta/sondeo “El consumidor y la seguridad de productos”

Con el objeto de conocer la relación que existe entre el consumidor y el riesgo asociado a las principales gamas de producto, CEACCU contrató los servicios de una consultora para la realización de una encuesta de ámbito nacional dirigida a los consumidores habituados a realizar la compra general de su hogar.

La información obtenida a través de dicha encuesta permitirá establecer conclusiones acerca de los siguientes aspectos:

- Perfil del consumidor según tipo de producto adquirido, lugar y frecuencia de compra.
- Influencia del precio y la seguridad según el lugar de compra y la gama de productos adquiridos.
- Percepción del riesgo y nivel de exposición.
- Nivel de conocimiento sobre indicadores e información de riesgo.

La encuesta se realizó a compradores habituales de la compra para su hogar, mayores de 18 años. La encuesta se hizo mediante entrevista personal a la salida de diferentes tipos de establecimientos a individuos que realizaran habitualmente la compra para su hogar. Se hicieron 1.537 encuestas distribuidas de forma proporcional según zonas Nielsen:



El cuestionario de 15 preguntas se dividió en los siguientes bloques temáticos:

- a) Lugar y frecuencia de compra.
- b) Seguridad *vs* precio en la compra como determinantes de la compra.
- c) Percepción del riesgo.
- d) Información sobre el riesgo.

Para la realización de esta actividad se contrató a Creed España, empresa de estudios de mercado. Los resultados y las conclusiones quedaron recogidos en un documento. Estos resultados se darán a conocer iniciado el próximo ejercicio.

- b. I Jornadas Nacionales “Consumidores vulnerables ante la seguridad de productos”

Se celebraron los días 11 y 12 de diciembre, en el Hotel Husa Princesa de Madrid. Las Jornadas fueron inauguradas por Doña Pilar Farjas Abadía, Secretaria General de Sanidad y Consumo.



Asistieron 54 personas, procedentes de las siguientes organizaciones y

Comunidades Autónomas:

- Andalucía: Federación AL-ANDALUS y ACCU´s de Almería, Sevilla, Huelva, Málaga y Córdoba.
- Aragón: ACCU´s de Zaragoza y Huesca.
- Baleares: ACCU de Mallorca.
- Asturias.
- Canarias: ACCU de Palma
- Cantabria.
- Castilla La Mancha: ACCU´s de Guadalajara y Cuenca.
- Castilla y León: ACCU´s de Ávila, Burgos. Segovia, Valladolid.
- Extremadura, ACCU de Cáceres.
- Madrid.
- Murcia.
- Comunitat Valenciana: ACCU´s de Alicante y Valencia.
- País Vasco: ACCU de Vizcaya.

A cada asistente se le entregó una carpeta con material informativo y legislativo. Cada uno de ellos recibió un diploma de asistencia. Se controló la asistencia a las tres sesiones de trabajo.

c. Elaboración de material divulgativo: “Guía sobre seguridad de productos



El Gabinete de CEACCU elaboró los textos. Tiene una extensión de 16 páginas. Está dividida en 4 capítulos: Productos peligrosos de uso doméstico, Cosméticos, Medicamentos y Juguetes.

Los consejos o advertencias siguen una misma estructura:

- En la compra
- Almacenamiento seguro
- Uso seguro
- Eliminación segura
- Cómo actuar en caso de accidente
- Pictogramas

Se editaron 100.000 ejemplares. El diseño y la edición de ejemplares se contrato con una imprenta, que también se encargó de la distribución conforme al Plan elaborado por CEACCU.

- d. Elaboración de otro material educativo para enseñar a los consumidores los pictogramas de peligro e indicaciones de seguridad en diferentes productos

La sensibilización e información de los consumidores en la era de la Sociedad de la Información debe adaptarse a las necesidades y usos actuales, utilizando para ello herramientas educativas eficaces, que favorezcan el aprendizaje y que sean capaces de alcanzar a todo tipo de consumidor. Para ello, es preciso conjugar el empleo de formatos convencionales de información (publicaciones) con otros materiales gráficos (infografías, videos y otros recursos audiovisuales) empleando en su difusión las técnicas que permiten Internet, las redes sociales o el denominado Internet colaborativo (Youtube y Scribd), cada vez más demandadas por los cibernautas.

Con este criterio se realizaron los siguientes materiales:

Dos vídeos: “La seguridad de productos peligrosos pictogramas de peligro” y “La seguridad de los medicamentos”.

Apareció en la colección de CEACCU “Paso a Paso” y se difundirán permanentemente por Youtube desde la web de CEACCU donde están disponibles

en la sección Multimedia.

Dos infografías: En la primera, con el título “Pictogramas de seguridad en el etiquetado de productos”, se dan a conocer de una manera esquemática y sencilla se dan a conocer los pictogramas o advertencias de seguridad presentes en productos como juguetes, medicamentos, productos químicos o cosméticos, así como su significado. Es de muy fácil manejo y para todas la edades.



La segunda infografía es un infopóster con el que se pretende difundir a los medios de comunicación de una manera más eficaz los resultados principales de la encuesta. Se muestra una vista parcial de uno de los capítulos de la encuesta.

e. Acciones de información presencial sobre seguridad de productos

La campaña “Consumidores vulnerables ante la seguridad de productos” de CEACCU tuvo como objetivo general “aumentar la capacidad de los consumidores para defender su integridad física y su salud en la compra y en el uso de productos y servicios, incidiendo en la actitud preventiva a la hora de consultar el etiquetado e información relativa a los riesgos derivados de su uso”. Dicho objetivo se consiguió con la realización de las siguientes actuaciones:

- Formando a monitores y responsables de información y comunicación de las asociaciones de la estructura de CEACCU en materia de seguridad de productos y servicios, dotándoles de conocimientos suficientes para desarrollar tareas de educación e información, lo que se hizo con las Jornadas Nacionales sobre Seguridad de Productos, celebradas en Madrid los días 10 y 11 de diciembre.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Dotando a esos monitores de una unidad didáctica con los contenidos básicos para una información eficaz.
- Promoviendo en la estructura asociativa de CEACCU la organización y desarrollo de acciones de formación, información y divulgación, dirigidas a los asociados y consumidores de su ámbito.

Previamente al desarrollo de las Jornadas Nacionales, CEACCU ya contaba con un nutrido grupo de personas comprometidas en colaborar en esta fase de la Campaña, una misión loable, habida cuenta del poco tiempo con que contarían para ejecutar esta actividad y además, en unas fechas en que alcanzar los asistentes esperados resultaba harto difícil por encontrarse en plenas fiestas navideñas. Pese a ello estos fueron los resultados:

- Acciones presenciales desarrolladas: 40 sesiones informativas.
 - Número de colaboradores: 29.
 - Calendario de ejecución: Entre el 12 y el 28 de diciembre de 2012.
 - Ámbito territorial:
 - 10 Comunidades Autónomas: Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, Extremadura, Murcia y Madrid.
 - 18 capitales de provincia: Alicante, Almería, Oviedo, Ávila, Burgos, Cáceres, Cuenca, Guadalajara, Huelva, Huesca, La Palma, Málaga, Madrid, Murcia, Sevilla, Valladolid y Zaragoza.
 - 16 Localidades: Sax, Trubia, Sograndio, Alovera, Barbastro, Graus, Abarán, Cartagena, Benaguasil, Carcaixent, Requena, Benifaió, Llosa de Ranes, Ontiyent, Alcasser y Velilla de Ebro.
 - Destinatarios de las acciones: afiliados, consumidores y otros colectivos (adultos, estudiantes, tercera edad).
 - Número de destinatarios finales: 2.160, superando la estimación de asistentes, prevista en la memoria justificativa de la actividad presentada en la solicitud de subvención.
-

Elaboración de material didáctico

El gabinete de CEACCU elaboró una presentación Power Point sobre seguridad de los productos, con un total de 124 diapositivas, con la estructura siguiente:

- Una parte general introductoria. Diapositivas 1-24.
- Bloque I. Seguridad de los medicamentos. Diapositivas 25-64.
- Bloque II. Seguridad de los productos y sustancias químicas. Diapositivas 65-92.
- Bloque III. Seguridad de los productos cosméticos. Diapositivas 93-124.

Esta estructura permitió a los colaboradores que desarrollaron las acciones presenciales seleccionar los contenidos en función de los destinatarios, y según sus preferencias. La presentación Power Point se grabó en un CD, que se distribuyó dentro de una carpeta junto con el cartel anunciador a cada uno de los colaboradores.

- Imagen de la cubierta de la carpeta – CD (tamaño real 14x14):



Elaboración de un cartel

Con el objetivo de difundir la actividad informativa promocional, se elaboraron carteles anunciadores que se distribuyeron a los colaboradores para hacer uso de los mismos en los locales en que se impartieron las charlas informativas.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

En el cartel se utilizó la imagen de la campaña y se incorporó el lema "Tu seguridad, lo más importante" para atraer la atención de los destinatarios.

c) Repercusión social y relevancia para los consumidores

- Las actividades se desarrollaron en su totalidad.
- Los materiales divulgativos editados en papel se distribuyeron en más del 99% de la tirada en la red asociativa de CEACCU. Y se ha enviado mediante *mailing* personalizado a OMIC y otras administraciones de consumo.
- Los materiales multimedia elaborados están teniendo buena acogida en la web, pero aún es pronto para hacer estimaciones sobre visionados de los vídeos y las infografías.
- Beneficiarios directos: Se estiman, por un lado, en torno a los 99.000 que recibieron los materiales editados. A ellos hay que añadir un número impreciso de beneficiarios. De otro, los 2.160 asistentes a las charlas impartidas en la actividad de acciones informativas presenciales.
- Beneficiarios indirectos estimados: > 300.000, calculados por el efecto multiplicador de quienes accedieron a los materiales editados y por el alcance previsto de los mensajes a través de la estructura asociativa (redifusión en boletines y revistas de redes sociales y páginas web de las asociaciones integradas en CEACCU).

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CECU)	G-41218215	Fomento del asociacionismo	165.000,00	
		La seguridad de los productos y la vigilancia del mercado	33.000,00	
		Campaña "No	37.000,00	

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

		clames, reclama III"		
		El mercado de la electricidad en España y el consumidor	18.900,00	
		Falsos mitos <i>online</i>	32.000,00	
				285.900,00

1.- Falsos mitos online

a) Objetivos del programa

1. Recopilar bulos sobre alimentación y salud, cuyo contenido vulnere el derecho a la información veraz y fiable y cuya principal fuente de difusión sea el correo electrónico.
2. Analizar la información recibida a través de los mensajes de correo electrónico relacionados con la alimentación, la salud y el bienestar para evidenciar sus incoherencias e inconsistencias.
3. Advertir a los consumidores sobre las pautas o elementos básicos característicos de los bulos, para que puedan disponer de una “mirada crítica” y descartar aquella información que pueda lesionar sus intereses.
4. Informar a los consumidores sobre las pautas mínimas que deben seguir para hacer un uso “seguro” de Internet y el correo electrónico.

b) Actividades realizadas

- Análisis de los bulos recibidos. Una vez recopilados los distintos mensajes que circulan mediante correo electrónico, se procedió a:

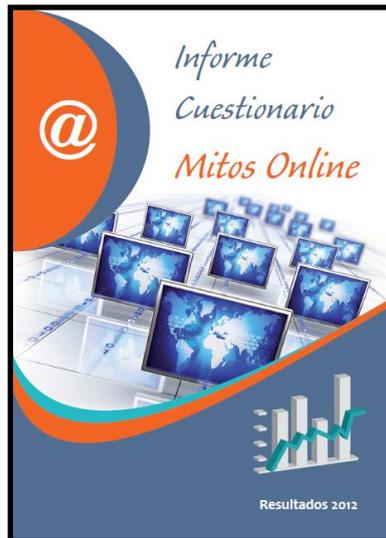
MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

1. Clasificar los bulos por temática: mensajes relativos a la salud y el bienestar (bondades del consumo de frutas, hortalizas, agua); mensajes que ponen en duda el control de la cadena alimentaria (alarma por el uso de ciertos aditivos, control de calidad de ciertos productos alimenticios o bien el peligro de estos y su relación con ciertas enfermedades).
 2. Identificar los elementos comunes a todos los mensajes.
 3. Contrastar la información contenida en los mensajes con información científica proveniente de fuentes fiables (revistas científicas, páginas web de sociedades científicas, administraciones públicas –Ministerio de Sanidad-, asociaciones de profesionales, etc.).
 4. Elaboración de un informe.
- Informe con los resultados del análisis de los bulos recopilados y las recomendaciones, que incluyó información relativa a:
 - Importancia de Internet en nuestros días (importancia de la seguridad, uso del correo electrónico, recomendaciones para su uso correcto, qué son los bulos y sus características).
 - Mitos sobre alimentación y salud (características, análisis y explicación de algunos bulos).
 - Conclusiones.



MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Informe con los resultados del sondeo efectuado por CECU entre los consumidores: Se redactó un informe en el que se incluyeron los resultados del sondeo, gráficas correspondientes y conclusiones. Se diseñó y maquetó exclusivamente para su versión online, a la que puede accederse desde la web de CECU.



- Cuadripartito: Decálogo de las características más comunes en los bulos y recomendaciones para el uso correcto de Internet y del correo electrónico, así como los derechos que nos asisten como usuarios.

Referencias normativas de interés

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2000, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 6 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.

Para ampliar información:

- Oficina de Seguridad del Internauta del Ministerio de Industria, Energía y Turismo: www.osi.es
- Brigada de Investigación Tecnológica de la Comisaría General de Policía Judicial: www.policia.es/org_central/otc/otc/otc_biet/otc_biet.html
- Agencia Española de Protección de Datos: www.aepd.es

Hoax o bulos
Recomendaciones para el uso correcto de internet y del correo electrónico

¿Qué es un "hoax"?

"Hoax", lo que se conoce como un bulo, es un término acuñado del inglés y cuyo significado es "el gallo o la brasa". Este término se aplica a las cadenas de correo electrónico que circulan con mensajes falsos.

Entre las temáticas más frecuentes en este tipo de mensajes destacan:

- Alertas de cuentas erróneas.
- Cadenas religiosas o supersticiosas.
- Cadenas de solidaridad.
- Peticiones (denuncias sobre injusticias).
- Métodos para perder peso.
- Métodos para curar enfermedades (dolor, enfermedades cardiovasculares, etc.).
- Métodos para mejorar nuestra salud física y mental.
- Mensajes de estiramiento.
- Mensajes con contenido religioso.
- Alertas sobre la seguridad (o inseguridad) de algún producto de gran consumo (sobre todo de alimentos y medicamentos).
- Alertas sobre nuevos métodos de fraude.

"La impresión de bulos en internet es un fenómeno incesante en la red que afecta directamente a la credibilidad de este medio de comunicación utilizado por más de 1.700 millones de personas en el mundo. La irracionalidad inherente a internet y la inmediatez de la información generada en la red, le da el lugar ideal para que surtan bulos sobre personas, instituciones o empresas".

(Según informe realizado por la Fundación de Internet en cooperación con www.observatoriohoax.org)

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012



2.- La seguridad de los productos y la vigilancia del mercado

Este proyecto fue acometido en conjunto con la organización HISPACOOOP. A fin de no reiterar contenidos nos remitimos a la información general que aparece sobre el mismo en el apartado desarrollado por esa entidad. No obstante, se incorporan imágenes ilustrativas de los materiales y acciones desarrolladas en la ejecución de este proyecto.

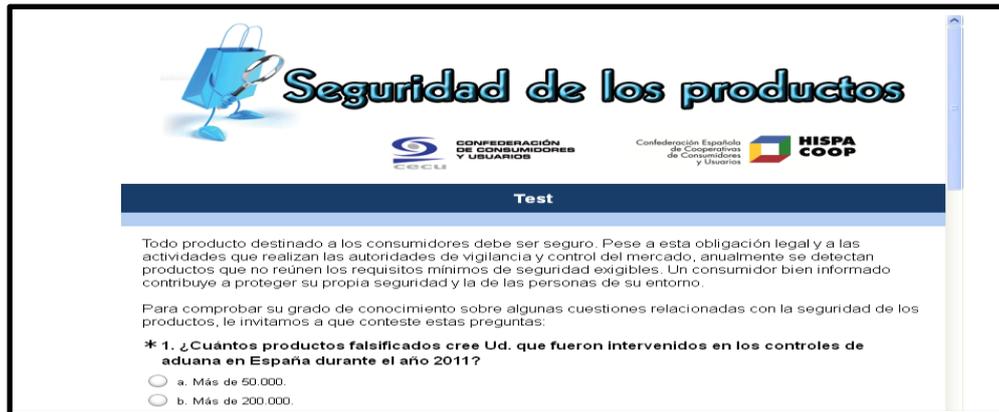
- Información en web: Creación de una sección específica en las webs de CECU e HISPACOOOP en materia de seguridad de los productos.



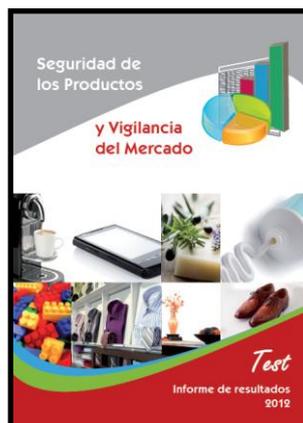
- Test de autoevaluación: Acceso, a través de las webs de CECU e HISPACOOOP, del test de autoevaluación que permitió obtener información sobre el grado de conocimiento de los consumidores en materia de riesgos,

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

productos inseguros, causas de retirada o prohibición de comercialización...).



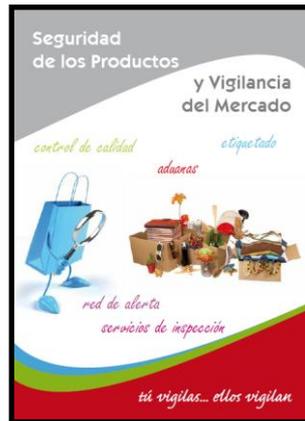
- Informe de resultados del test: Tras la identificación de las conclusiones del test y de aquellos aspectos de la seguridad de los productos en los que se había percibido menor conocimiento o información por parte de los participantes en el test, se procedió a elaborar el informe de los resultados del mismo.



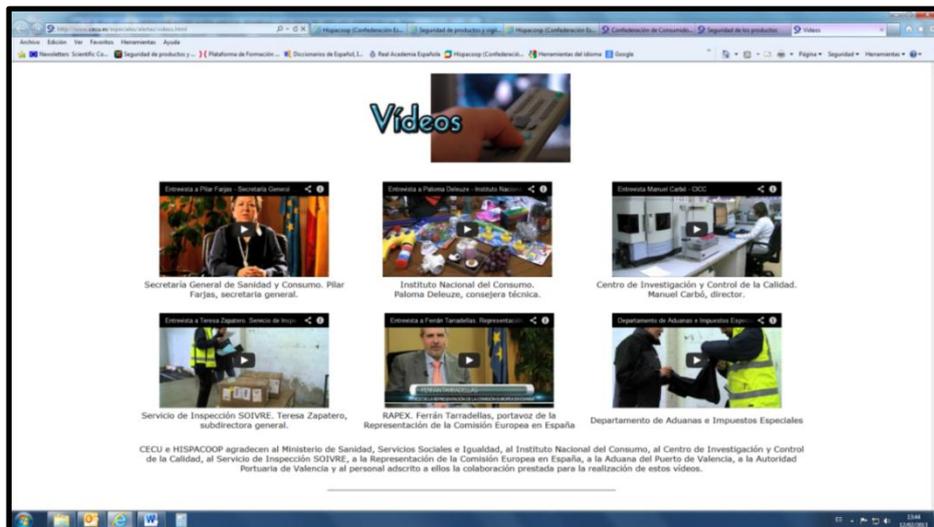
- Guía informativa "Seguridad de los productos y vigilancia del mercado":

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Material formativo dirigido a los consumidores con información útil como la descripción y competencias de las principales autoridades de vigilancia y control del mercado, concepto y alcance de producto seguro, los riesgos que pueden conllevar los productos inseguros, el significado real del mercado CE, redes de alerta nacionales y europeas, consejos prácticos para detectar productos inseguros en el momento de la compra, etc.



- Videos formativos: Se abordaron diferentes temáticas con la edición de seis videos. Su contenido es accesible a través de las webs de CECU e HISPACOOOP.



- Carteles informativos de la rueda de prensa: Se elaborarán dos carteles ilustrativos de la rueda de prensa y de la presentación del proyecto.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012



3.- No clames, reclama III (2012): “Ejerce tu fuerza. Reclama tus derechos”

Este proyecto fue acometido en conjunto con la organización ASGECO. A fin de no reiterar contenidos nos remitimos a la información general y específica que, sobre actividades y materiales ha hecho constar esa entidad en apartados anteriores de

esta memoria.

4.- El mercado de la electricidad en España y el consumidor

a) Objetivos del programa:

- Protección de los intereses económicos de los consumidores.
- Incrementar la protección de los consumidores en el ámbito de los servicios energéticos.
- Formar e informar a los agentes involucrados en la protección de los consumidores y usuarios de los servicios energéticos.

b) Actividades realizadas

Se celebró una jornada, el 19 de diciembre de 2012, sobre el mercado eléctrico y el consumidor a la que asistió personal de las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC) y de las asociaciones de consumidores y usuarios, así como de otros estamentos de la administración pública relacionados con el tema, sindicatos, organizaciones no gubernamentales y empresas del sector.

Los participantes provenían de las siguientes Comunidades Autónomas: Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla La Mancha, Cataluña, Madrid, Valencia y País Vasco.

La jornada fue inaugurada por Dña. Milagros Yagüe, subdirectora del Instituto Nacional del Consumo.



MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

La jornada se dividió en dos fases: la primera relacionada con las ponencias y la segunda como taller de trabajo.



Las ponencias centrales, realizadas en varias mesas, trataron temas como: la factura de la luz, el incremento del precio, el cambio climático, la seguridad del suministro, las energías renovables, el autoconsumo, los contadores inteligentes, etc.



Una vez finalizada esta fase, se dividió a la audiencia en grupos para debatir los asuntos principales y definir puntos conflictivos, así como para realizar propuestas encaminadas a resolverlos.



MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012



Después de finalizar el trabajo en grupos, se reunieron los asistentes en un plenario para recabar las conclusiones y exponerlas al grupo. Dichas conclusiones fueron publicadas en la página web de CECU.



ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONSUMIDORES EN ACCIÓN (FACUA)	G-91344986	Fomento del asociacionismo	129.000,00	
		Información a los adolescentes sobre el uso responsable de las redes sociales	49.000,00	
		Formación e información sobre el sector de las telecomunicaciones móviles	54.100,00	

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

		Formación e información sobre los problemas de los usuarios del transporte aéreo	64.000,00	
				296.100,00

1. Programa de formación e información sobre los problemas de los usuarios en el transporte aéreo

a) Actividades realizadas

- Elaboración de una encuesta entre los usuarios sobre la calidad y las principales irregularidades que sufren en el transporte aéreo.
- Publicación de un folleto didáctico en formato digital sobre sus derechos cuando van a realizar un vuelo, así como alertarles sobre las posibles irregularidades que pueden encontrarse al contratar o durante la realización del viaje.
- Elaboración de una página web.
- Inserción de publicidad en prensa digital.
- Inserción de publicidad en las redes sociales de Facebook y Twitter.
- Inserción de publicidad en la plataforma publicitaria del buscador Google.
- Inclusión de los contenidos de la campaña en el portal de Internet FACUA.org y los perfiles de FACUA en las redes sociales.
- Desarrollo de una campaña informativa a través de envío de comunicados de prensa a los medios de comunicación con el fin de informar de las actividades de la campaña.

2. Programa de información a los adolescentes sobre el uso responsable de las redes sociales

a) Actividades realizadas

- Elaboración de una encuesta entre adolescentes sobre el uso que dan a las redes.
- Publicación de un folleto didáctico en formato digital sobre los peligros del uso irresponsable de las redes sociales, cómo proteger su privacidad y relacionarse con sus contactos.
- Elaboración de una página web.
- Inserción de publicidad en prensa digital.
- Inserción de publicidad en las redes sociales de Facebook y Tuenti.
- Inserción de publicidad en la plataforma publicitaria del buscador Google
Inclusión de los contenidos de la campaña en el portal de Internet FACUA.org y los perfiles de FACUA en las redes sociales.
- Desarrollo de una campaña informativa a través de envío de comunicados de prensa a los medios de comunicación con el fin de informar de las actividades de la campaña.

3. Programa de formación e información sobre el sector de las telecomunicaciones móviles

a) Actividades realizadas

- Elaboración de una encuesta a los usuarios sobre la calidad de las compañías de telecomunicaciones móviles.
-

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Publicación de un folleto didáctico en formato digital donde se informaba a los usuarios sobre sus derechos ante los principales problemas que pueden encontrarse en el sector de las telecomunicaciones móviles.
- Elaboración de una página web.
- Inserción de publicidad en prensa digital.
- Inserción de publicidad en las redes sociales de Facebook y Twitter.
- Inserción de publicidad en la plataforma publicitaria del buscador Google.
- Inclusión de los contenidos de la campaña en el portal de Internet FACUA.org y los perfiles de FACUA en las redes sociales.
- Desarrollo de una campaña informativa a través de envío de comunicados de prensa a los medios de comunicación con el fin de informar de las actividades de la campaña.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
FEDERACIÓN DE USUARIOS - CONSUMIDORES INDEPENDIENTES (FUCI)	G-78451101	Fomento del asociacionismo	113.000,00	
		De aprendiz a graduado en Consumo. Programa de información en centros educativos de adultos en materia de alimentación y	136.000,00	

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

		economía doméstica		
		Campaña de promoción de una alimentación sana y equilibrada en niños y adolescentes. “Consumidor, alimenta la salud de tus hijos”	75.000,00	
				324.000,00

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (HISPACOOOP)	G-59372193	Fomento del asociacionismo	96.500,00	
		Correcto aprovechamiento de comida en nuestros hogares	38.000,00	
		Peligros, riesgos y presión publicitaria a menores en Internet	14.650,00	
		Seguridad de los productos y vigilancia del mercado	10.500,00	
				159.650,00

1. Proyecto “Correcto aprovechamiento de los alimentos en los hogares españoles”

HISPACOOOP, en el año 2012, puso en marcha un proyecto encaminado a reducir el desperdicio de alimentos innecesarios en los hogares españoles y concienciar a los consumidores españoles sobre los hábitos y los comportamientos que deberían adoptarse para atajar los desechos de alimentos que se producen en el ámbito doméstico, fundamentalmente a través de una correcta planificación, compra, preparación, conservación y almacenamiento de los alimentos.

a) Objetivos del programa

Generales:

- Protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios, sobre todo los más desfavorecidos económicamente.
- Proteger a los colectivos de consumidores y usuarios más desfavorecidos económicamente ofreciendo pautas para un consumo más responsable de alimentos, evitando desperdiciar alimentos.
- Protección contra los riesgos que puedan afectar a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.
- Informar correctamente sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar un conocimiento sobre el adecuado consumo responsable.

Específicos:

- Reducir el desperdicio de alimentos innecesarios en los hogares españoles, dando lugar también a una disminución del impacto en el medio ambiente.
 - Contribuir a garantizar el derecho a la información de los consumidores españoles sobre el consumo responsable de los alimentos.
 - Ofrecer consejos prácticos y recomendaciones para evitar el desperdicio de alimentos y un mejor almacenamiento de los mismos en el ámbito
-

doméstico.

- Fomentar y educar acerca de las buenas prácticas e iniciativas responsables, al objeto de adquirir comportamientos y hábitos responsables sobre el correcto aprovechamiento de los alimentos.
- Informar y formar a los consumidores sobre las causas y consecuencias del despilfarro, sensibilizando a un amplio abanico de consumidores (de edades tempranas hasta adultos y responsables de la alimentación en los hogares), e incorporando nuevos hábitos para paliar los desperdicios de alimentos en los hogares españoles.
- Impulsar y promover un estilo de vida responsable sobre el consumo responsable de alimentos, concienciando sobre las consecuencias sociales, económicas, nutricionales y medioambientales del desperdicio de los alimentos entre los consumidores.

b) Actividades realizadas

Se desarrollaron varias líneas de trabajo que comprendían diversas acciones informativas y formativas:

1) Se publicó y editó el folleto “Aprovecha la comida ¡¡No tiene desperdicio!!”.

Este material informativo y formativo estuvo dirigido a los consumidores sobre cómo evitar el desperdicio de alimentos en el hogar. El documento incluye una serie de recomendaciones prácticas para evitar el desperdicio de alimentos en el ámbito doméstico, a través de una correcta planificación, elaboración, aprovechamiento y conservación de los alimentos. Además, se incluyó información sobre el significado de la fecha de caducidad y la fecha de consumo preferente, mostrando así la diferencia entre ambas fechas de consumo.

De este material se editaron un total de 5.000 ejemplares, que fueron distribuidos por la ciudad de Madrid mediante un sistema de buzono.

Para abarcar a un mayor número de consumidores informados, este folleto está

disponible gratuitamente en la sección Publicaciones de la web de HISPACOOOP, en formato PDF.

2) También se realizó y publicó el “Estudio sobre el desperdicio de alimentos en los hogares”.

Este estudio recoge los resultados obtenidos del análisis realizado en 413 hogares españoles con objeto de averiguar el nivel de desperdicio de alimentos que se producen, qué tipo de alimentos se desechan, en qué momento del día y cuáles son los motivos por los que los alimentos acaban siendo tirados a la basura en los hogares españoles.

El estudio se completó también con los resultados obtenidos de la realización de 3.454 encuestas (online y presenciales), las cuales tenían como finalidad conocer los comportamientos y los hábitos de los consumidores españoles con respecto a la gestión de los alimentos (planificación, compra, conservación y almacenamiento de alimentos), la percepción que tienen los consumidores sobre la cantidad de alimentos que desperdician y cuáles son los motivos por los que creen que se desperdician alimentos en su hogar. También, a través de las encuestas, pudimos obtener información sobre el conocimiento que tienen los consumidores sobre la fecha de caducidad y de consumo preferente, y cuáles fueron sus comportamientos ante productos con fecha de consumo expiradas.

El estudio, publicado únicamente en formato electrónico, se completó con una serie de recomendaciones prácticas dirigidas a los hogares españoles y a los consumidores en general, sobre cómo paliar el desperdicio de alimentos en el ámbito doméstico.

Este estudio se encuentra disponible, gratuitamente, en versión electrónica y en formato PDF, en la sección Publicaciones/ Estudios e informes de la web de HISPACOOOP.

3) Los resultados de este estudio fueron presentados a los medios de comunicación mediante la celebración de una rueda de prensa.

Este acto tuvo lugar el día 20 de diciembre de 2012, en Madrid, empleando una presentación en Power Point para comunicar el estudio. Se convocó a distintos medios de comunicación. Y a los asistentes se les entregó una serie de materiales referentes al proyecto. La presentación de la rueda de prensa está disponible gratuitamente en la página web de HISPACOOOP.

4) Con posterioridad a la celebración de la rueda de prensa se celebró, el mismo día 20 de diciembre de 2012, la Jornada titulada: "El desperdicio de alimentos: una responsabilidad de todos".

En esta jornada se profundizó en cómo ha evolucionado nuestra sociedad en el tema del desperdicio de alimentos, a través de una exposición de las principales tendencias sociales y económicas que afectan al comportamiento del consumidor con relación a la alimentación. En este sentido intervino Dña. Alicia Langreo Navarro, que presentó "La estrategia de los productos y la influencia de la política agraria en el desperdicio de los alimentos".

Seguidamente intervino D. Joan Ribas Serra, presentando "Maneras de comer hoy en España: desechos y obligaciones", quien expuso los hábitos alimentarios y la responsabilidad social, así como las tendencias de la alimentación actual, nuevos estilos de vida y nuevas maneras de comer.

Además de la presentación del Estudio sobre el desperdicio de los alimentos en los hogares antes mencionado, que corrió a cargo de Dña. Carmen Redondo Borge, la jornada finalizó con una mesa redonda "Actuaciones e iniciativas para paliar el despilfarro de alimentos", en la que intervino Dña. Carmen Picot Oroval, presentando las iniciativas tomadas por Consum Cooperativa, concretamente el Programa PROFIT, referente a la gestión responsable de los alimentos, como actuación para disminuir los desperdicios de los alimentos y favorecer el consumo de alimentos a través de actuaciones responsables de la gestión de los mismos; Finalmente, D. Alejandro Martínez Berriochoa planteó una reflexión general sobre el despilfarro de los alimentos incidiendo en el rol del consumidor y las actuaciones que juegan las cooperativas de consumo en este sentido, concretamente la Cooperativa Eroski.

Tanto el programa de la jornada como las presentaciones realizadas por los

ponentes están accesibles, de manera gratuita, en la página web de HISPACOO, en la sección de Publicaciones.

2. Proyecto “La seguridad de los productos y la vigilancia del mercado”

En el año 2012, como en años precedentes, HISPACOO, junto con la asociación de consumidores CECU- CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, puso en marcha un proyecto dirigido a los consumidores con el objetivo de formar e informarles sobre las acciones de vigilancia que se llevan a cabo en el mercado para impedir que lleguen a los consumidores productos inseguros.

El objetivo principal del proyecto fue la formación de los consumidores en temas de seguridad de productos y cuáles son las autoridades que vigilan el mercado para que no lleguen a los consumidores productos no seguros.

a) Objetivos del programa

Generales:

- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.
- Protección de los intereses económicos.
- Protección del derecho a la información.

Específicos:

- Incrementar la protección del consumidor en el ámbito de la seguridad de los productos.
 - Formar a los consumidores en materia de productos inseguros.
 - Formar a los consumidores en relación con los criterios de seguridad que deben cumplir algunos de los productos más usuales y con ello favorecer el
-

consumo responsable de los mismos.

- Informar y formar a los consumidores sobre la identidad de las autoridades de vigilancia del mercado respecto de productos de consumo, así como sobre sus cometidos y actuaciones.
- Analizar el grado de conocimiento de los consumidores sobre los requisitos que deben tener algunos productos de uso cotidiano para que sean considerados como productos seguros mediante el mecanismo de autoevaluación que se pondrá a su disposición.
- Mejorar la eficacia de los sistemas de alerta difundiendo la existencia de los mismos entre los consumidores, en especial en lo relativo a la Red de Alerta española, gestionada por el Instituto Nacional del Consumo.
- Formar a los consumidores en relación con las distintas medidas de vigilancia del mercado que pueden ser adoptadas frente a productos de consumo inseguros.
- Generar la confianza del consumidor en el mercado a través del conocimiento de las labores de control de calidad que se realizan sobre productos de uso cotidiano.
- Dotar a los ciudadanos de herramientas informativas respecto de productos dirigidos a los menores y que pueden resultar peligrosos para coadyuvar a su protección como consumidores más vulnerables.
- Contribuir a la disminución de accidentes derivados del uso de productos de consumo.
- Contribuir, mediante la edición de materiales formativos, a paliar las situaciones de inferioridad e indefensión en la que se encuentran los consumidores respecto de productos susceptibles de causar daños a su salud o seguridad.

b) Actividades realizadas

1) Se diseñó una sección web, ubicada en la página web de HISPACOOOP (<http://www.hispacoop.org/seguridad/>), sobre seguridad de los productos y la vigilancia del mercado. Se tituló “Seguridad de los productos y vigilancia del mercado”.

A través de un *banner* en su portada, cualquier usuario puede acceder a esta sección y obtener todo tipo de información relacionada con las alertas de productos inseguros, los órganos de vigilancia del mercado, el mercado CE, las falsificaciones, los sistemas de alertas de productos nacional y europeo, noticias de interés, normativa relevante en la materia, todos los vídeos y materiales elaborados en materia de seguridad de productos no alimenticios en el presente año y en años precedentes.

Concretamente, esta Sección web se dividió en cinco apartados:

- i. Inicio: En ella se ubicó información diversa, separada en distintos apartados, como contenidos generales de la web con imágenes que van cambiando constantemente con la información del contenido al que va referido, la galería multimedia, noticias de interés, información relevante sobre Mercado CE, Sistema de alerta, falsificaciones, DOLCETA; C.I.C.C., etc...
 - ii. Normativa: Con cuatro subapartados: normativa en España, normativa en Europa, normativa sobre RAPEX y las autoridades de vigilancia y control del mercado (con información sobre los laboratorios oficiales de control de productos, y laboratorios privados, así como referencia a otras autoridades de vigilancia del mercado, como el Servicio de Inspección, Vigilancia y Regulación de las exportaciones –SOIVRE- y el Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Tributaria).
 - iii. Redes de Alerta: Con tres subapartados: Red de Alerta, sistema RAPEX y Alertas de productos no alimenticios (con enlaces directos a los productos alertados en España, en la UE y otros productos peligrosos de otras web de referencia).
-

- iv. Información: Este apartado se dividió en cinco: web links; publicaciones; buscar, noticias, falsificaciones y piratería.
- v. Contacto: Se estableció para que cualquier usuario pudiera contactar con la organización para cualquier asunto en materia de seguridad de productos.

2) Otra de las actividades fue la realización de seis vídeos informativos y divulgativos sobre la seguridad de los productos y las autoridades de vigilancia del mercado, contienen entrevistas a distintas personalidades de las autoridades de vigilancia del mercado y de control, junto con imágenes atractivas de ensayos, productos alertados, retirada de productos, etc...

Estos vídeos fueron los siguientes:

- Secretaría General de Sanidad y Consumo. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Entrevista a Dña. Pilar Farjas, Secretaria General de Sanidad y Consumo y Presidenta del Instituto Nacional del Consumo (INC).
- Centro de Investigación y Control de Calidad (CICC). Entrevista a D. Manuel Carbó, Director del CICC.
- Red de Alerta, dentro del Instituto Nacional del Consumo. Entrevista a Dña. Paloma Deleuze, Consejera técnica.
- RAPEX de la Comisión Europea. Entrevista a D. Ferran Tarradellas. Portavoz de la Representación de la Comisión Europea en España.
- Servicio de Inspección (SOIVRE) de la Secretaría de Estado de Comercio. Ministerio de Economía y Competitividad. Entrevista a Dña. Teresa Zapatero. Subdirectora general.
- Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales. Agencia Tributaria. El vídeo incorpora imágenes con una voz de fondo informando sobre las actuaciones y funciones de este departamento. La información que contiene

el vídeo nos llegó *ex profeso* desde Aduanas.

A través de estos vídeos se ha tratado de acercar a los ciudadanos información sobre estos organismos, cuyos cometidos les son ajenos, tal y como sucede con el trabajo que se desarrolla en el CICC (Centro de Investigación y Control de Calidad); las labores de control que lleva a cabo el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones); o bien, las competencias y la forma de actuación que desempeña la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a través del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales, por ejemplo en materia de falsificaciones de producto.

Estos vídeos se encuentran disponibles gratuitamente, mediante un formato flash, en la sección web creada por HISPACOOOP sobre “Seguridad de los productos y vigilancia del mercado”, con carácter perdurable en el tiempo. También se encuentran en el canal Youtube.

3) Publicación y edición de la Guía “La seguridad de los productos y la vigilancia del mercado. Tú vigilas....ellos vigilan”.

En este material informativo y formativo para todos los consumidores en general, se recoge información sobre lo que es un producto seguro, sobre las distintas autoridades de vigilancia y control del mercado; las redes de alertas (nacional y europea); los riesgos más comunes de productos inseguros y determinados consejos a la hora de comprar este tipo de productos; los productos falsificados, el marcado CE y consejos generales. La guía por tanto comprende los siguientes apartados: Introducción; Autoridades de vigilancia y Control del mercado; Redes de Alerta; Riesgos. Productos inseguros y consejos; Productos falsificados; Marcado CE; y Recuerde.

Por tanto, este material informativo contiene los requisitos que han de cumplir, en materia de seguridad, algunos de los productos que habitualmente se adquieren por los consumidores y los riesgos asociados a algunos de esos productos, cuando éstos son inseguros. A través de esta guía, los consumidores recibieron y siguen recibiendo información práctica sobre varias categorías de productos, tales como juguetes, calzado y vestimenta infantil, lámparas para niños y quitamiedos, guirnalda disfraces y artículos de broma, entre otros.

Se editaron un total de 20.000 ejemplares de esta guía distribuidos por ambas organizaciones a nivel nacional.

El acto contó con la participación de la Secretaria General de Sanidad y Consumo, Dña. Pilar Farjas; de la responsable del área de Consumo de HISPACOOOP, Dña. Carmen Redondo; y del presidente de CECU, D. Fernando Móner.

Durante la rueda de prensa los responsables de CECU e HISPACOOOP presentaron los diferentes formatos en los que se presenta el proyecto y que se generaron a lo largo del año: vídeos con entrevistas a diferentes personalidades, una guía informativa, un test de autoevaluación y apartados especiales en las webs de ambas organizaciones para la difusión del proyecto y ofrecer otros contenidos adicionales a los usuarios.

Por su parte, Dña. Pilar Farjas, introdujo el proyecto, resaltó la importancia de la labor de las administraciones y las asociaciones de consumidores en la vigilancia del mercado y presentó a los medios una serie de productos retirados en toda España y del motivo por el cual fueron declarados inseguros.

Durante el acto se proyectó la presentación para ilustrar los comentarios que realizaban los intervinientes y se reprodujo uno de los vídeos realizados para el proyecto, en concreto el relativo al CICC (Centro de Investigación y Control de Calidad).

Al final de las intervenciones se abrió un turno de posibles preguntas para los medios de comunicación, las cuales giraron en torno al tipo de problemas más habituales que presentan los productos, al posible riesgo de que, por razón de la crisis, se pueden adquirir productos de peor calidad por ser más baratos y a la periodicidad con la que se actualizan los datos en la Red de Alerta, entre otras.

Para este acto se realizaron diversas notas de prensa informativas y además se preparó una presentación en Power Point que está disponible en formato PDF, gratuitamente, en la sección de Asociación de consumidores/ Campañas de la web de HISPACOOOP. Igualmente a los medios asistentes se les entregó un dossier de documentación referente al proyecto.

3. Proyecto “Peligros, riesgos y presión publicitaria a menores en internet”

Los menores de edad cada vez navegan más a través de la red, intercambiando opiniones, fotos o información sobre ellos mismos, entablando nuevas relaciones sobre todo a través de los chats, foros, redes sociales, la mensajería instantánea, etc... Sin embargo, muchos desconocen los problemas que Internet puede causarles si no hacen un uso responsable y seguro de la Red. Muchos usuarios de Internet menores de edad desconocen los riesgos que ciertas actuaciones entrañan tanto para ellos mismos como para otros usuarios. No se imaginan o desconocen lo que hay detrás de Internet y tampoco disponen de la suficiente información al respecto o la ayuda necesaria en cada caso para hacer frente a los problemas que surgen.

a) Objetivos del programa

Generales:

- Protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios menores de edad.
- Protección del derecho básico de información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación al consumidor en general, y, en especial, a los consumidores menores de edad.

Específicos:

- Informar, formar y educar a los menores de edad sobre los principales problemas y riesgos a los que se enfrentan en Internet.
 - Informar, formar y educar a los consumidores menores de edad sobre los instrumentos que se emplean en Internet para obtener información o captarles a través de diversas técnicas de marketing y publicidad.
-

- Informar acerca de la presión publicitaria que reciben los menores en la Red y que determinan sus comportamientos de compra o contratación de servicios.
- Proteger los intereses económicos de los consumidores menores de edad, educándoles en la privacidad, la seguridad de Internet y las compras *online*.
- Educar con recomendaciones prácticas a los menores de distintas edades para utilizar Internet de forma segura y aprovecharse de las ventajas de la Sociedad de la Información.
- Analizar y debatir los principales problemas, riesgos y amenazas que hay en la Red dirigidos fundamentalmente a los menores de edad.
- Educar de manera responsable a los menores de edad en el manejo de Internet con mecanismos de protección y para no caer en las tecnoadicciones.

b) Actividades realizadas

Antes de finalizar el taller, se entregó a todos los participantes la ficha de trabajo “Consejos útiles en las Redes Sociales e Internet”, que contenía consejos útiles en las redes sociales e Internet. Además, en la segunda cara de la misma se incorporaron unos recuadros a completar por el participante del taller en los que se les pedía que escribiesen algunos derechos que tenían como consumidores en el ámbito de las nuevas tecnologías, con el lema “Usa Internet de forma segura”.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
FEDERACIÓN UNIÓN CÍVICA NACIONAL DE CONSUMIDORES Y MAS DE	G-78405768	Fomento del asociacionismo	120.000,00	
		Información de consumo para mayores	24.000,00	

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

HOGAR DE ESPAÑA (UNAE)	Información sobre comercio y firma electrónica	28.000,00	
	Publicidad y protección del menor en las redes sociales	8.000,00	
			180.000,00

1. Programa “Información de consumo para mayores”

a) Objetivos del programa

Ya desde el comienzo de la década de los 90 la Federación UNAE dedicó una creciente atención al colectivo denominado Tercera Edad, debido a los problemas específicos que plantean como consumidores y usuarios, fundamentalmente un desconocimiento generalizado de sus derechos, y cierta propensión a evitar las confrontaciones, lo que les condenaba a no ejercerlos a través de la oportuna reclamación en caso de conculcación, junto con características específicas, como la necesidad de servicios sociales especializados en el área de la geriatría y la asistencia personal.

Con este programa se ha tratado de desarrollar un compendio de toda la problemática específica sobre la Tercera Edad en su consideración como consumidores y usuarios de pleno derecho, pero con características específicas, como un menor nivel cultural y de formación e información en consumo, partiendo de la base de la amplísima experiencia de la Federación UNAE en este campo, desarrollada durante catorce años.

El objetivo principal del programa ha sido, fundamentalmente, informar a los consumidores y usuarios de mayor edad de sus derechos básicos y de aspectos esenciales del mundo del consumo como los suministros domésticos, los servicios públicos, especialmente los específicos para este sector de edad, los servicios financieros, la vivienda, el ocio y tiempo libre, así como las vías de reclamación en caso de conculcación de los mismos.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

El enfoque ha sido eminentemente práctico, sencillo, legible y asequible, de forma que los mayores dispongan de toda la información necesaria para su día a día como consumidores en un cómodo formato de carpeta de anillas.

Además, se ha dedicado un gran esfuerzo a la difusión de información entre los miembros del colectivo destinatario, nuestros mayores.

Para ello se han examinado los siguientes puntos de interés:

- Los mayores y el consumo
- Suministros domésticos:
 - Agua
 - Electricidad
 - Gas
 - Telefonía
 - Internet.
- Servicios públicos
- Servicios específicos para mayores:
 - Teleasistencia
 - Ayuda a domicilio
 - Centros de día
 - Residencias
 - Dependencia
 - Viajes del IMSERSO
- Salud:
 - Servicios sanitarios
 - Uso racional de medicamentos
 - Vida sana
- Venta fuera de establecimientos comerciales
- Productos milagro
- Seguridad alimentaria
- Servicios bancarios:
 - Cuentas corrientes.
 - Cuentas de ahorro
 - Medios de pago, tarjetas de crédito y débito, cheques
 - “Números rojos”

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Participaciones preferentes
- Productos financieros
- Préstamos y créditos
- Empleadas domésticas
- Consumo responsable
- Publicidad y ventas a distancia
- Ocio y tiempo libre
- Turismo
- Transportes
- Vías de reclamación

b) Actividades realizadas

Se ha editado una guía práctica, con formato de carpeta de anillas con fichas intercambiables, lo que permitirá su periódica actualización en caso de que se modifique la normativa reguladora o aparezcan nuevos problemas concretos.

Además se ha editado un manual práctico para los consumidores y usuarios, e imanes con consejos básicos, ambos de distribución gratuita.

Se han desarrollado, además, la celebración de cinco jornadas de ámbito local, destinadas primordialmente a las asociaciones integradas en la Federación UNAE, para actualizar sus conocimientos en este ámbito, que afecta a un número creciente de ciudadanos españoles que, generalmente, tienen serias carencias de formación en materia de consumo, para asegurar un adecuado servicio de información y asesoramiento a los consumidores y usuarios.

Finalmente, se ha realizado un ciclo de 30 actos informativos en diferentes localidades para informar sobre esta materia.

c) Repercusión social y relevancia para los consumidores

Las personas mayores, aquellas que tienen 65 o más años, son cada vez más numerosas en la sociedad española debido al incremento de la esperanza de vida, representando un porcentaje creciente de nuestra sociedad. Este

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

colectivo también ha sido denominado Tercera Edad, aunque este término se encuentra prácticamente en desuso debido a sus connotaciones peyorativas.

Se estima que en enero de 2011 había en nuestro país una población de 7.869.759 de personas de la tercera edad, de las que el 21,94% tienen edades comprendidas entre los 65 y los 69 años; el segmento poblacional de personas entre 70 y 79 años es el más numeroso representando el 44,66%; y el segmento de personas con edades entre 80 y 89 años representan el 27,92%. A partir de esta edad el número de personas supervivientes baja mucho siendo los mayores con edades entre 90 y 99 años el 5,39% y los de más 99 años solamente el 0,07%. Destaca el importantísimo aumento desde el padrón de 1986, que arrojaba 4.689.409 personas mayores de 65 años, lo que supone un aumento de casi 3.200.000 ancianos.

Características como el nivel cultural, la falta de información, el desconocimiento de los derechos que les asisten y de las vías para hacerlos efectivos, así como la dificultad de adaptación a la realidad social y económica de nuestra sociedad de consumo han contribuido a situar a nuestros ancianos en una evidente situación de desequilibrio e indefensión ante un mundo de complejidad creciente, especialmente como consumidores, lo que les convierte en fácil presa de pequeños y cotidianos fraudes.

Además, desde el punto de vista sociológico, presentan una serie de características destacadas, entre ellas:

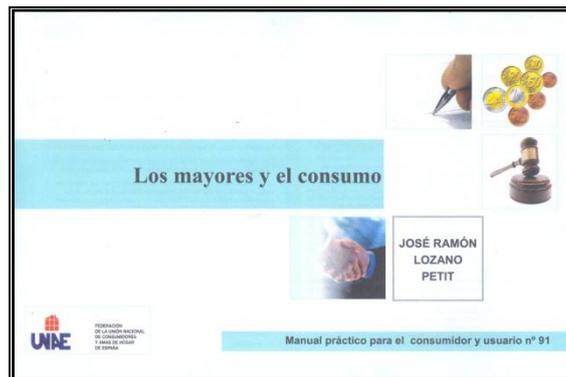
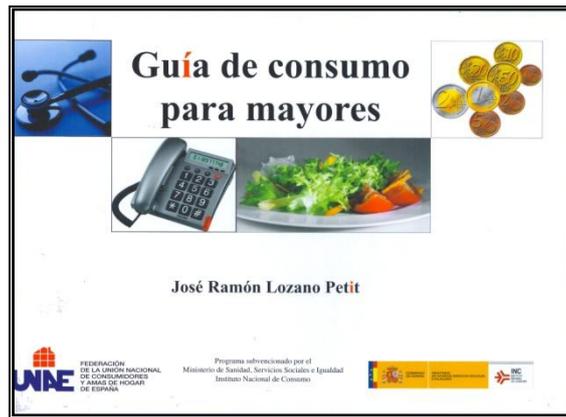
- Tienen muy arraigado el hábito del consumo, aunque con características propias de una generación austera que ha conocido la escasez, especialmente los de mayor edad.
- Son el colectivo que dispone de más tiempo para ir de compras, aunque no todos gozan de la necesaria movilidad y autonomía.
- Son asiduos de los medios de comunicación, debido a la gran cantidad de tiempo libre del que gozan, por lo que es el colectivo que recibe mayor presión publicitaria.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Por otra parte, tienen un nivel de información y formación de consumo mucho menor que la mayoría de la población de menor edad.
- Existe una amplia oferta de productos y servicios específicos para este colectivo, desde servicios sociales, salud y movilidad, hasta ocio y tiempo libre que palie la soledad.
- La mejora del sistema público de pensiones ha hecho que muchos dispongan de una importante renta disponible para gastar aunque se hayan reducido sus ingresos y, en el extremo opuesto, muchos se encuentran en el límite de la mera subsistencia, especialmente en el colectivo de las viudas.
- Además, la actual crisis económica ya se ha dejado sentir en este colectivo en el aumento del precio de numerosos productos y servicios básicos, que incluso puede verse afectado por una nueva reducción de las pensiones.
- En general, desconocen el funcionamiento de las nuevas tecnologías, lo que se denomina “brecha tecnológica”, por lo que no suelen tener acceso a la compra de bienes y la contratación de servicios a través de Internet y el comercio electrónico.

Por todo ello se ha realizado un importante esfuerzo de información para que los consumidores y usuarios de mayor edad conozcan tanto sus derechos como las vías para ejercerlos en caso de incumplimiento o conculcación, en sus diversas modalidades.

Por sus características, el programa se ha dirigido tanto a asociados de UNAE como a todos los consumidores en general y su enfoque y desarrollo ha sido eminentemente práctico, estando orientado hacia la información de los consumidores de mayor edad mediante materiales y publicaciones de apoyo y charlas presenciales en las distintas Asociaciones federadas en UNAE.



2. Programa “Información sobre comercio y firma electrónica”

a) Objetivos del proyecto

La formación e información para el usuario de las nuevas tecnologías es vital si se desea acceder en condiciones de seguridad y buen funcionamiento a un sinfín de nuevas posibilidades, no sólo de comunicación e información, sino también de consumo, y poder disfrutar así de todas sus muchas ventajas.

UNAE es partidaria de impulsar las nuevas tecnologías y los avances que contribuyan a crear una sociedad moderna, informada y comunicada, dentro

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

del marco normativo vigente, pero sin renunciar a la seguridad, la preservación de los legítimos intereses y derechos de los consumidores y usuarios y a su formación para evitar los posibles fraudes o problemas derivados de un uso incorrecto o excesivo de esos nuevos medios.

Por lo tanto, informar sobre el funcionamiento de estas nuevas capacidades tecnológicas, sus riesgos y virtudes, así como instruir sobre las posibilidades del comercio electrónico y las medidas de seguridad, especialmente la firma electrónica, es vital para mantener un equilibrio óptimo que favorezca el uso racional y adecuado de estas nuevas tecnologías, beneficiando así tanto a los propios usuarios como al desarrollo del mercado tecnológico.

En los últimos años, el comercio electrónico ha experimentado un avance sin precedentes, configurándose como un pujante canal de comunicación directa entre productores o prestadores de servicios y consumidores y usuarios, lo que reduce los costes de intermediación y publicidad.

Como medida de seguridad, los usuarios deben conocer la firma electrónica, que es una firma almacenada en un soporte hardware; mientras que la firma digital se puede almacenar en soportes tanto hardware como software. La firma electrónica reconocida tiene el mismo valor legal que la firma manuscrita.

Ante este panorama, es previsible un importante aumento de la conflictividad del tráfico jurídico derivado del auge del comercio electrónico, por lo que la Federación UNAE, consciente de la necesidad de información sobre estas cuestiones, va a desarrollar este proyecto cuyo objetivo principal es analizar su problemática jurídica y práctica. Para ello se han tratado los siguientes puntos, que se han desarrollado de la manera más clarificadora posible:

- Concepto de comercio electrónico.
- Conceptos básicos de las nuevas tecnologías.
- Descarga de contenidos: por sms, por mms, descarga directa, intercambio de archivos p2p desde el terminal móvil.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Régimen jurídico.
- Derechos y deberes de usuarios.
- Derechos y deberes del prestador de servicio.
- Seguridad en el comercio electrónico.
- Firma electrónica: obtención, recomendaciones de uso y seguridad.
- Publicidad ilícita en internet.
- Delitos en el comercio electrónico.
- Información que debe contener un sitio web de comercio electrónico.
- Negocio jurídico entre particulares con la red como canal de contratación.
- Formas de comercio electrónico: compra directa, subastas *online*, descargas de contenidos, ventas privadas y colectivas, etc...
- La banca electrónica.
- Ventajas de la banca electrónica.
- Responsabilidad en caso de actividad ilícita por parte de un tercero.
- El uso del terminal móvil para realizar pagos ordinarios. El sustitutivo de la tarjeta de crédito.
- Prácticas ilegales propias del comercio electrónico: *phising*, protección de datos, *spam*, escaneo de preferencias del usuario...

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Como evitar problemas en el comercio electrónico. Productos de aseguramiento de la herramienta de Internet, sitios web seguros y confianza *online*, cláusula de protección de datos...
- Responsabilidad del sitio web en caso de problemas.
- Garantías de bienes o servicios contratados *online*.
- Mecanismos de resolución de conflictos, especialmente en vía telemática, como Confianza Online.
- Protección de datos.
- Relacionarse telemáticamente por medios electrónicos.
- Consejos para una buena gestión de comercio electrónico.

b) Actividades realizadas

En primer lugar, se ha realizado un informe jurídico sobre la problemática consumerista derivada de la generalización del comercio electrónico como nuevo medio de contratación de bienes y servicios por los consumidores.

En el apartado de publicaciones, se ha editado una guía práctica, con formato de carpeta de anillas con fichas intercambiables, lo que permitirá su periódica actualización en caso de que se modifique la normativa reguladora o aparezcan nuevos problemas concretos.

Asimismo, y a fin de facilitar que los consumidores puedan disponer de esta información cuando más lo necesiten, teniendo en cuenta el carácter móvil de Internet, al que se puede acceder de múltiples formas, como ordenadores portátiles, cibercafés o incluso a través del terminal de teléfono móvil, se ha recopilado la misma información en formato PDF y se ha guardado en memorias USB o *pendrives* para facilitar su desplazamiento y utilización en cualquier lugar y momento

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

También se ha editado un manual práctico para los consumidores y usuarios con la información básica.

También se han celebrado unas Jornadas de ámbito nacional, en el primer trimestre del año, así como otras Jornadas de ámbito local. Además, se ha realizado un ciclo de 25 actos informativos, en diferentes localidades, para difundir las principales conclusiones de los estudios realizados y difundir los materiales editados.

c) Repercusión social y relevancia para los consumidores

Como se ha expuesto, en la actualidad, y con toda seguridad en el futuro, Internet es y será un medio de contratación flexible, ágil, rápido y con acceso a todas las posibilidades que el mercado de bienes y servicios pueda ofrecer al consumidor.

Sin embargo, las nuevas tecnologías han producido un cambio radical en muchos ámbitos, abriendo también nuevas posibilidades a los consumidores, como el comercio electrónico. No obstante, su relativa novedad, su complejidad, la falta de legislación precisa, la constante evolución del sector y el desconocimiento técnico de buena parte de sus usuarios, son hándicaps que deben superarse para garantizar un pleno aprovechamiento de este nuevo canal comercial.

A través de las denominadas “autopistas de la información” se puede tener acceso a cualquier tipo de información que figure en páginas web: realizar cursos a distancia, enviar y recibir mensajes y archivos a través de correo electrónico, leer periódicos o revistas, presentar declaraciones de impuestos a Hacienda, etc. Pero el uso principal que nos ocupa a efectos de este programa es el comercio electrónico, que permite comprar, en cualquier lugar del mundo, productos o contratar servicios que no se encuentren disponibles en nuestro entorno próximo, a cualquier hora del día, cualquier día del año y, por tanto, sin realizar desplazamientos ni estar pendientes de fechas u horarios comerciales, pudiendo elegir entre una variedad casi infinita, con entrega a domicilio y pagando mediante medios electrónicos o a contra reembolso y en muchos casos a precios más bajos.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

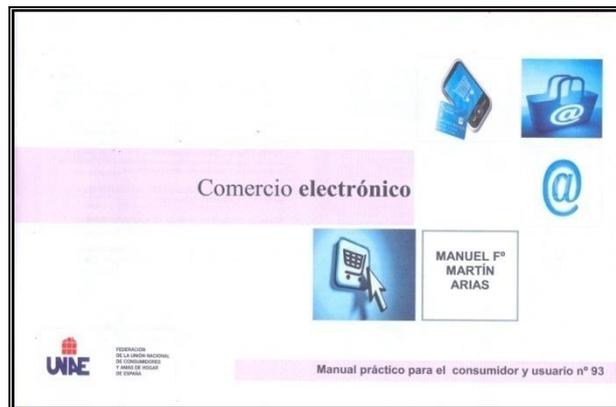
El comercio electrónico abre, por tanto, grandes posibilidades a los consumidores, pero también presenta problemas importantes que es necesario conocer en profundidad y, en consecuencia, adoptar las precauciones necesarias para utilizarlo con seguridad y proteger la intimidad.

A ello hay que añadir la posibilidad de participar en concursos o sorteos en los que se puede jugar a través de Internet, lo que completa un panorama de riesgo potencial para un usuario poco familiarizado con las nuevas tecnologías o poco informado sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de telecomunicaciones.

Así mismo es necesario conocer los mecanismos de resolución de reclamaciones derivadas del comercio electrónico y especialmente vía online, referentes a los aspectos contractuales derivados de las transacciones comerciales que las empresas y entidades públicas o privadas realicen con los consumidores a través de Internet y de otros medios electrónicos e interactivos, como es el caso de Confianza Online.

También es necesario conocer los riesgos de la cesión inconsentida o ignorada de datos de carácter personal, más grave en Internet en cuanto que la Red dispone de sofisticadas técnicas de recopilación, almacenamiento y tratamiento no sólo de estos datos, sino que también pueden referirse a gustos, sentimientos, creencias, capacidad económica o hábitos de consumo, captadas a través de las páginas web que se visitan habitualmente. Todos estos datos, debidamente seleccionados y tratados estadísticamente, permiten elaborar un perfil definido y preciso de cada individuo, que elaboran determinadas empresas, y pueden perjudicar posteriormente a sus titulares, tanto en su actividad privada como pública.

Por sus características, el programa se ha dirigido tanto a asociados de UNAЕ como a todos los consumidores en general.



3. Programa “Publicidad y protección del menor en las redes sociales”

a) Objetivos del programa

Sin duda, el gran fenómeno social de los últimos años en Internet está protagonizado por las llamadas redes sociales. Estas redes han ganado su lugar de una manera vertiginosa, convirtiéndose en promisorios negocios para empresas, artistas, marcas y, sobre todo, en lugares para encuentros humanos.

Para comprender un poco este fenómeno en crecimiento es necesario partir de una definición básica que permita comprender qué son las redes sociales, cómo funcionan y algunas nociones sobre su historia y evolución. Las redes sociales en Internet permiten la posibilidad de interactuar con otras personas, aunque sean desconocidas, pues se trata de sistemas abiertos que se van construyendo con las aportaciones de cada usuario. Intervenir en una red social empieza por encontrar en ella a otras personas con quienes compartir

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

intereses, preocupaciones o necesidades y, aunque no sucediera nada más, se rompe el aislamiento que suele aquejar a muchas personas.

Las redes sociales en Internet suelen posibilitar que singularidades y comunidad se conjuguen y allí quizá resida gran parte de toda la energía que le da vida a los grupos humanos que conforman esas redes. Pero por su propia naturaleza, como “zona de encuentro” masiva de personas se han convertido también en una vía de comunicación a través de la que ofrecer bienes y servicios, que en ocasiones rebasan la legalidad. Por eso a veces surgen graves problemas:

- El acceso a las redes sociales por parte de menores, que pueden ser atraídos por publicidad ilícita.
- La licitud o ilicitud de la publicidad realizada puede quedar fuera del control de las autoridades competentes nacionales, debido al carácter internacional y global de las mismas si, por ejemplo, la red social en cuestión tiene sede o residencia en un estado cuya normativa sea más laxa.
- El anonimato que pueden ofrecer estas redes sociales a sus usuarios, que dificulta la identificación de los usuarios que utilicen de modo ilícito la Red.

Para desarrollar este programa, en primer lugar, se ha abordado la redacción de un informe monográfico con el siguiente contenido:

- Concepto de red social.
- Acceso a redes sociales.
- Protección de datos y derecho a la intimidad en las redes sociales.
- Uso de las redes sociales por parte de empresas y marcas.
- La extensión de la denominada “publicidad vírica” en las redes sociales.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Medios publicitarios utilizados en la Red.
- Publicidad ilícita en Internet.
- Control legal de la publicidad en Internet.
- Los menores y las redes sociales.
- Control parental de contenidos.
- El acceso a la publicidad en Internet y las redes sociales por parte de menores.
- Protección de datos y derecho a la intimidad en redes sociales.

b) Actividades realizadas

En primer lugar, se ha realizado un informe sobre la expansión, situación actual y problemática de las redes sociales en Internet, con especial referencia a los niños y los jóvenes.

En cuanto a publicaciones, se ha editado un manual práctico para los consumidores y usuarios e imanes con información divulgativa y consejos prácticos, orientados especialmente hacia el acceso de los menores a las redes sociales, y precauciones recomendadas.

Finalmente, se ha realizado un ciclo de 25 actos informativos, en diferentes localidades, para difundir las principales conclusiones de los estudios realizados y repartir los materiales editados.

c) Repercusión social y relevancia para los consumidores

Las redes sociales ofrecen una cantidad enorme de datos sobre particulares, ya que los usuarios cuelgan en ellas sus perfiles, conteniendo información personal de la que a veces no son conscientes, como su localización geográfica,

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

edad, tendencia sexual, gustos, aficiones, etc. De esta forma, se permite que “el disparo publicitario sea más certero”, ya que dan a conocer a los comerciantes el perfil del público potencial de su producto en base a sus preferencias, lo que supone una gran ventaja para las empresas, pero implica una serie de riesgos para los usuarios, que pueden ver cómo sus datos, o parte de ellos, pueden ser utilizados de modo fraudulento, intrusivo y, en definitiva, ilícito.

Hasta ahora, sólo se podía llegar a las grandes audiencias a través de la televisión, pero este medio no aseguraba que todos los espectadores fueran clientes potenciales. La situación comenzó a cambiar a través de Internet, pero frente a la imagen incómoda e intrusiva que conllevan los anuncios en Internet, las redes sociales están cambiando la publicidad tradicional a un modelo más cercano a la relación personal. Las redes sociales han cambiado drásticamente las reglas del negocio publicitario y ahora las marcas son plenamente conscientes de que pueden dirigir su publicidad a un público o *target* sensible y receptivo.

Además no se trata exclusivamente de la propia publicidad que se aloja en estas, sino que el famoso “boca a boca”, entre los miembros de la red social permite transmitir información de unos a otros a una velocidad jamás conocida, haciendo triunfar o fracasar servicios o productos entre miles o millones de usuarios potenciales.

Por otra parte, las redes son usadas cada vez más por los niños y jóvenes. Se calcula que alrededor del 20% de niños de edades comprendidas entre los 9 y los 12 años utilizan Facebook habitualmente y un 38% utilizan otras redes sociales.

Finalmente, estas redes pueden ser un fructífero caldo de cultivo de la publicidad ilícita, especialmente de la publicidad engañosa y de aquella que vulnera los valores y derechos esenciales reconocidos por la Constitución, especialmente los que afecten a la imagen de la mujer y a la juventud e infancia.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Ante este innovador panorama, hay que estar atentos a este nuevo fenómeno de comunicación, integrada además en las nuevas tecnologías como los terminales móviles de última generación, que permiten el acceso a ellas desde cualquier punto del planeta.

Por ello, para dar a conocer sus riesgos y ventajas, se ha implicado a todas las asociaciones federadas en UNAE, a través de sus gabinetes jurídicos, para detectar los principales problemas que sufren los consumidores y usuarios en la actualidad, con especial atención a la problemática específica que supone para los niños y menores.

Por sus características, el programa se ha dirigido tanto a asociados de UNAE como a todos los consumidores en general y, especialmente, como material de apoyo para los gabinetes jurídicos de las asociaciones integradas en la Federación UNAE, que está a disposición de todos los organismos, tanto públicos como privados, relacionados con esta materia.

En resumen, la repercusión social y necesidad de desarrollo de este programa viene determinado por las siguientes características:

- Se centra en un campo de estudio novedoso, como es el referente a las nuevas tecnologías de la comunicación, concretamente al fenómeno reciente de las redes sociales, que ha sufrido un considerable auge y expansión en nuestro país en los últimos años.
- Este fenómeno afecta a dos aspectos de gran repercusión para la defensa de los consumidores, como son la protección de datos de carácter personal y, muy ligado a la anterior y con gran repercusión sobre la protección de los consumidores, la publicidad vérica, engañosa o que vulnere principios y valores constitucionalmente reconocidos.
- Estos problemas pueden afectar de manera especialmente grave a un colectivo de consumidores y usuarios con menor formación y mayor credulidad, como el que representan la infancia y la juventud, entre los que la popularidad de las nuevas redes sociales es enorme, hasta el punto de haber cambiado sus hábitos sociales y cotidianos e incluso sus hábitos de consumo.

twitter

Redes sociales en internet

Marta Coronado Rubio

FEDERACIÓN DE LA UNIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE ESPAÑA

Manual práctico para el consumidor y usuario nº 92

Redes sociales

No es recomendable que aparezcan los siguientes datos en una red social:

- Tu número de teléfono móvil
- Tu dirección postal
- Datos personales e íntimos
- Datos de otros familiares
- Fotos comprometedoras
- Fotos de otras personas sin su permiso
- Cualquier otra información que se pueda usar en tu contra o que te pueda perjudicar ahora o en el futuro.

FEDERACIÓN DE LA UNIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE ESPAÑA

Programa subvencionado por el Instituto Nacional del Consumo. Su contenido es responsabilidad de la Federación UNAE. 2012

TOTAL SUBVENCIONADO

2.700.000,00

2.4 COMPOSICIÓN DEL IV CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Conforme a lo previsto en el Real Decreto 894/2005, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio y por Orden SAS/2078/2009, de 28 de julio, por la que se nombran vocales del Consejo de Consumidores Usuarios, a propuesta de las 11 organizaciones de consumidores y usuarios más representativas, se nombraron los miembros del Consejo, procediéndose a la constitución del mismo,

❖ *La Presidenta*

Dña. Francisca Sauquillo Pérez del Arco

❖ *El Vicepresidente:*

D. Félix Martín Galicia, elegido Vicepresidente del Consejo de Consumidores y Usuarios en el Pleno del 30 de septiembre de 2009.

El Vicepresidente del Consejo ejerce, asimismo, la Presidencia de la Comisión Técnica de Cooperación Institucional y Representación, Información y Formación, y representa al CCU ante el Comité Económico y Social.

❖ *Los Vocales:*

▪ D. Manuel Pardos Vicente (Titular) y Dña. Ana María Solanas Forcada (Suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE).

▪ Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra (Titular) y D. Vicente Stinga Perdomo (vocal suplente), en representación de la Asociación General de Consumidores – Confederación (ASGECO – CONFEDERACIÓN).

▪ D. Bernardo Hernández Bataller (Titular) y D. Alejandro Perales Albert (Suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Dña. M^a del Prado Cortés Velasco (Titular) y D. Fernando López Romano (Suplente), representación de la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU).
- D. Fernando Móner Romero (Titular) y Dña. M^a Emilia Gómez Huerta (Suplente), en representación de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).
- Dña. Olga Ruiz Legido (Titular), y D. Rubén Sánchez García (Suplente) en representación de Consumidores en Acción (FACUA).
- D. Gustavo Samayoa Estrada (Titular)), en representación de la Federación de Usuarios – Consumidores Independientes (FUCI).
- D. Félix Martín Galicia (Vicepresidente) y Dña. Carmen Redondo Borge (Suplente), en representación de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP).
- D. Antonino Joya Verde (Titular) y D. Miguel Enrique García López (Suplente), en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
- D. José Ángel Oliván García (Titular) y D. Juan Moreno Rodríguez (suplente), en representación de la Unión de Consumidores de España (UCE).
- D. José Ramón Lozano Petit (Titular) y Dña. María de la Ceda Linares-Rivas Lalaguna (Suplente), en representación de la Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).

❖ *El Secretario:*

- D. Luis Carreras Puerto. funcionario del Instituto Nacional del Consumo.

2.5 ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

2.5.1 ACTIVIDAD GENERAL

A lo largo del año 2012 el Consejo de Consumidores se ha reunido en 12 sesiones plenarias, de las cuales una ha tenido carácter extraordinario, habiendo abordado, entre otras, las diversas cuestiones que se relacionan cronológicamente. También se adjunta un resumen de las notas de prensa publicadas a lo largo de 2012.

Enero

- Reunión con la Secretaria General de Sanidad y Consumo, Dña. Pilar Farjas para tratar la nueva situación del CCU en relación con el organigrama del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Reunión con Mastercard para tratar sobre el futuro de los medios de pago en Europa, en relación con la consulta pública iniciada por la Comisión Europea.

Febrero

- Reunión celebrada con el abogado Leopoldo Torres, en relación con la sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional sobre el recurso presentado sobre responsabilidad patrimonial, como consecuencia de los reintegros de subvenciones efectuados por las asociaciones.
- Reunión de la Presidenta del CCU con Ana Troncoso, Directora de la Agencia de Seguridad Alimentaria, en la que se planteó la dependencia funcional del CCU y la posibilidad de convenios con las asociaciones.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Marzo

- Reunión con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor con la intervención de la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Dña. Ana Mato, que dió a conocer las líneas generales de la Política de Consumo de su mandato y estuvo acompañada de la Secretaria General de Sanidad y Consumo, Dña. Pilar Farjas Abadía.



La Ministra expuso que el Gobierno va a abordar en breve un proyecto de Ley de Atención al Consumidor. Entre otras medidas, regulará el funcionamiento de las oficinas de atención al usuario de las empresas. Se establecerán criterios claros de información y transparencia que deben ofrecer las empresas en la fase precontractual y también en las reclamaciones y para la solución de conflictos cliente-empresa. Una de las novedades será que los procedimientos de reclamación podrán realizarse siempre vía telefónica y, en esta modalidad, se ofrecerá siempre como primera opción la atención personalizada, no mediante dispositivos de voz. De esta forma, se facilitará el acceso de usuarios mayores o de otros colectivos con alguna dificultad para comunicarse a través de estos dispositivos.

Dña. Ana Mato también se refirió a que se ha acordado el desarrollo de un nuevo modelo de factura eléctrica, con posible ampliación a otros campos de consumo de energía. El objetivo es hacerla más transparente, de más fácil lectura e interpretación por todos los consumidores. Se trata, en suma, de que

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

los consumidores conozcan mejor los conceptos por los que se les está facturando para ayudar a gestionar mejor sus necesidades.

La Ministra, asimismo, anunció que prestará un especial interés a los consumidores de productos financieros, muchos de los cuales se han visto seriamente afectados por las consecuencias de la crisis, en especial en lo referido a las denominadas “participaciones preferentes”, asegurando que el Gobierno revisará los procedimientos de contratación de este tipo de productos financieros, para que exista una obligación clara por parte de las entidades bancarias de facilitar toda la información necesaria a los ciudadanos. “Queremos eliminar la letra pequeña”, ha señalado la Ministra. De esta forma, a la hora de tomar una decisión, el consumidor tendrá pleno conocimiento de los compromisos que asume con el banco o con la caja de ahorros.

- Reunión con el Fiscal, D. José M^a Paz Rubio, en el marco del acuerdo de entendimiento entre ambas instituciones.

Abril

- Reunión con la Secretaria General de Sanidad y Consumo, Dña Pilar Farjas, en la que se trató una futura entrevista con el titular de Industria, en relación con las facturas eléctricas.
- Encuentro, al que asistió D. Alejandro Perales en representación del CCU, con la Vicepresidenta de la Comisión Europea Viviane Reding, en relación al nuevo Reglamento Europeo de protección de Datos.
- Reunión celebrada con representantes de la AESAN y del INC, para tratar el Reglamento (UE) n° 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre información alimentaria facilitada al consumidor.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Mayo

- La Presidenta del CCU intervino como ponente en las Jornadas sobre “Protección del consumidor frente a actuaciones abusivas”, organizadas por el Centro de Estudios Jurídicos.
- Reunión de trabajo en la sede de la Representación de la Comisión Europea en España con la Directora de Justicia Civil de la DG de Justicia de la Comisión Europea, Sra. Paraskevi Michou, a la que asistió el Vocal D. Gustavo Samayoa en representación del CCU.
- Reunión en el CCU el 8 de mayo con los administradores de AFINSA.
- Grupo de Trabajo del Consejo para la realización del documento de análisis de las asociaciones de nuevo registro en el INC.

Junio

- Reunión con Gas Natural FENOSA: El objetivo de fue, además de una toma de contacto con las asociaciones de consumidores para poder conocer de cerca los problemas de los usuarios, comunicar las últimas actuaciones llevadas a cabo por la empresa en tres temas concretos: (1) El procedimiento de alta de los contratos, (2) los problemas con el Bono social y (3) abordar los problemas que se preveían con la aplicación de los recargos en las facturas.
- Jornada de trabajo, titulada “Como mejorar la calidad de los servicios de los derechos de los pasajeros”, celebrada el 29 de junio en el Ministerio de Fomento. La jornada fue organizada por la Dirección General de Aviación Civil, acudiendo a la misma, en representación del Consejo, la Presidenta y la Vocal D^a M^a Emilia Gómez Huerta. También se encontraban presentes otros representantes de diversas entidades y organismos públicos tales como: ACETA, ASEATA, CERMI, CEAVYT, AENA AEROPUERTOS y AESA.

El CCU planteó en la jornada las principales dificultades y motivos de reclamación de los pasajeros así como las posibles medidas para solucionar

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

esos problemas. Los asuntos tratados en la jornada estuvieron relacionados con:

- Puntualidad: El CCU planteó diversas cuestiones relacionadas con las cancelaciones y los retrasos (el horario como característica esencial del contrato, la falta de asistencia a los pasajeros en casos de cancelaciones y retrasos, actuación ilícita de algunas compañías en cuanto a tildar de cancelaciones lo que son auténticos retrasos etc.) y propuso, como medidas a adoptar, la de acelerar la aprobación del Real Decreto por el que se regula el procedimiento para la tramitación de las reclamaciones del usuario de transporte aéreo y el servicio de atención del usuario de las compañías aéreas con observancia de las alegaciones formuladas por el CCU. Asimismo planteó la necesidad de elaborar planes de actuación en los aeropuertos para los supuestos de cancelaciones, especialmente cuando hay un elevado número de afectados, en coordinación con las asociaciones de consumidores.
- Accesibilidad: Desde el CCU se hizo hincapié en: fomentar y desarrollar el derecho a la información del pasajero PMR (pasajero con movilidad reducida) en formatos accesibles y gratuitos. Disponer, en caso de denegación de embarque o de reserva, de una respuesta escrita en la que consten claramente los motivos de la denegación.
- Facilitación frente a seguridad: Por parte del CCU se expuso la problemática existente con la denegación de embarque de menores al exigirles disponer de documentos de identidad ajenos a lo dispuesto en el PSN (Plan Nacional de Seguridad). Se propuso la necesidad de imposición de sanciones disuasorias ante este tipo de incumplimientos normativos y publicidad de las mismas.
- Medidas ante cese de actividad de compañías aéreas: Desde el CCU se hizo referencia a las crisis relacionadas con Air Madrid, Air Comet y Spanair. Las normas que establecen las responsabilidades de las compañías aéreas no contemplan estos supuestos de cese de actividad por lo que el CCU propuso su modificación, así como la de la Ley concursal ya que no da respuesta a algunos problemas detectados en concursos como el de Air Comet (se recordó la dificultad que tuvo la Administración concursal de la compañía para elaborar la lista de acreedores al no disponer de acceso a los billetes vendidos). También hizo alusión el Consejo a que los perjuicios causados al pasajero no

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

se ciñan exclusivamente, en caso de insolvencia del transportista, al billete no volado por lo que quedan el resto de perjuicios fuera del procedimiento concursal.

-Problemas detectados en reclamaciones respecto al tratamiento de equipajes: Se hizo alusión desde el CCU a que el Convenio de Montreal no da respuesta a las situaciones que en la actualidad se padecen en relación con el equipaje. Cada aerolínea actúa y compensa de forma diferente al usuario ante las mismas situaciones relacionadas con el equipaje retrasado, perdido o dañado o el robo de artículos. El Consejo defiende la rotunda improcedencia del cobro por equipaje al tiempo que aboga por el establecimiento de estándares armonizados sobre su franquicia como parte incluida en el precio del billete de modo obligatorio para el transportista. Igualmente, aludió a la necesidad de modificación de la Ley de Navegación Aérea en relación con el equipaje para no dejar esta cuestión al albur de las compañías.

- Participación del representante del CCU (OCU) en la conferencia del CEER (Consejo de Reguladores Europeos) el 21 de junio en Bruselas.

Julio

- Reunión con el director de Relaciones con los Consumidores de ENDESA el 25 de julio.
- Reunión del 10 de julio sobre la transposición de la Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza.
- Reunión con representantes de Mastercard el 18 de julio, en la que se trataron los sistemas de pago electrónico, las tasa de intercambio y el Libro Verde sobre pagos electrónicos de la Comisión Europea.
- Reunión con representantes de MASTERCARD el 26 de julio, en la que se abordaron los problemas relativos a las tasas de intercambio y el incremento de las comisiones bancarias.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Jornada organizada por la Comisión Europea: “La voz de los consumidores en el mercado español de la energía”.

Agosto

- Visita de una delegación China, para conocer la organización de consumo en España y la labor que desarrollan las organizaciones en materia de educación y control alimentario.

Septiembre

- Jornada sobre la iniciativa Ciudadana Europea el 24 de septiembre, organizada por el Comité Económico y Social Europeo (CESE) y el CCU.
- Reunión con los Administradores Concursales de AFINSA el día 26 de septiembre para informar y debatir sobre la marcha del procedimiento concursal.

Noviembre

- Reunión con la Europarlamentaria, María Irigoyen, el día 5 de noviembre, en la que se trató la Propuesta de Resolución del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la “Agenda de los Consumidores 2014-2020”.
- Visita de la Delegación de Sanidad de Bosnia/Herzegovina el día 13 de noviembre para tratar aspectos relacionados con la protección del consumidor.
- Reunión con D. Fernando Santos Urbaneja, Fiscal de Córdoba, especializado en temas de consumo, el día 13 de noviembre.
- La Presidenta participó en el Congreso Nacional de la Propiedad Inmobiliaria, con la conferencia “Acceso y uso de la vivienda desde la perspectiva de los usuarios”.
- La Presidenta junto con varios abogados de las asociaciones de consumidores, mantuvo una reunión con D. Carlos Carnicer, Presidente del

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Consejo General de la Abogacía, en la que trató las consecuencias de la aplicación de las tasas judiciales.

Diciembre

- El CCU participa en la plataforma “Justicia para todos”, creada el día 5 de diciembre, junto con el Consejo General de la Abogacía, los sindicatos UGT, CCOO, USO y CSIF.

PRESENCIA EN MEDIOS

El Consejo de Consumidores y Usuarios mantiene una relación fluida con los medios de comunicación con objeto de mantener informados a los ciudadanos sobre sus derechos y recordar los mecanismos que les asisten, así como para denunciar productos o servicios ante la Administración o las empresas cuando se adoptan medidas injustas o se promueven contratos abusivos.

Su Presidenta, Dña. Francisca Sauquillo, además de los 11 vocales que conforman el Consejo, participaron en coloquios, concedieron entrevistas y escribieron tribunas cada vez que se les solicitó; de igual manera se mantuvo informados a los periodistas de las acciones emprendidas por el CCU a través de comunicados de prensa, que se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.consumo-ccu.es/prensaNotas.asp>

En el año 2012 una buena parte de las informaciones generadas desde el Consejo se dedicaron a temas económicos: preferentes, vivienda y ley de tasas fueron acciones e informaciones recurrentes, pero hubo otras. Se remitieron a los medios las siguientes notas de prensa:

Código de buenas prácticas en materia hipotecaria

Durante el mes de marzo del pasado año, el Consejo de Consumidores manifestó que era positivo el Código de buenas prácticas que propuso el Ministro de Economía, D. Luis de Guindos, para las entidades financieras en materia hipotecaria, pero también advirtió de que sería insuficiente, como posteriormente se ha demostrado.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Cupón de la ONCE con motivo del Día Mundial del Consumidor

El CCU firmó con la ONCE y su fundación un convenio de colaboración que incluía entre otras acciones dedicar el cupón del 15 de marzo al Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Coincidiendo con la celebración de esta fecha, cinco millones de cupones se vendieron por todo el Estado español, impulsando los derechos de los consumidores y de las personas con discapacidad.



Ana Mato expuso las principales líneas en política de Consumo

La Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, se reunió, también durante ese 15 de marzo, con el Consejo, coincidiendo con la celebración del 50º aniversario del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. La Ministra expuso a las organizaciones de consumidores las principales líneas de la política de Consumo del Ministerio durante esta legislatura.

Críticas a la falta de transparencia de la tarifa eléctrica

El Consejo de Consumidores y Usuarios criticó las declaraciones del Ministro de Industria, D. José Manuel Soria, a una emisora de radio sobre la subida de la tarifa eléctrica que afecta a todos los hogares españoles y empobrece aún más a las familias, sobre todo si el incremento es de entre el 5 y el 7%, es

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

decir, 3 veces el IPC. El CCU reprochó a José Manuel Soria la falta de transparencia en la fijación de precios.

Urge una ley que regule los servicios de atención al cliente

Con motivo de la desestimación en el Congreso de los Diputados de una proposición de ley de servicios de atención al cliente el 19 de junio, el Consejo de Consumidores y Usuarios recordó al Gobierno la urgencia en aprobar una normativa en este área, tal y como se comprometió el Partido Popular al inicio de la legislatura.

Jornada sobre la Iniciativa Ciudadana Europea (ICE)

El Comité Económico y Social Europeo y el CCU organizaron una jornada divulgativa sobre esta iniciativa en la que expertos y representantes sociales destacaron la importancia de esta nueva herramienta para llevar la voz de los ciudadanos a las Instituciones Europeas.

La presidenta del CCU, elegida entre las mujeres líderes de España

Durante el mes de octubre, Dña. Francisca Sauquillo, Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, fue elegida una de las mujeres líderes de España, en el apartado Tercer Sector, por Mujeres&Cía, portal periodístico hecho por hombres y mujeres que apuestan por una sociedad plural. Mujeres&Cía nació con la vocación de dar visibilidad a las mujeres, empresarias, directivas, profesionales y emprendedoras, con poder de decisión desde una perspectiva de género.

Documento de trabajo para actuar ante las ejecuciones hipotecarias

El Consejo de Consumidores y Usuarios elaboró un documento de trabajo con propuestas para actuar ante el problema de las ejecuciones hipotecarias. El CCU se dirigió al Gobierno para pedir medidas que eviten la exclusión social de miles de familias que no pueden pagar el crédito de su vivienda habitual, lo que constituye un auténtico drama social.

El Consejo pide al Senado la retirada de la Ley de Tasas

El Consejo de Consumidores remitió un documento de explicación a los parlamentarios en el que valora de forma muy negativa el Proyecto de Ley por el que se pretende cobrar una tasa a los usuarios de la justicia dependiendo

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

de la cuantía del proceso judicial y del tipo de proceso. Para el CCU, este tipo de tasas generalizadas a todos los ciudadanos crea una limitación considerable a la hora de tener acceso a la Justicia, beneficiará a las empresas y disuadirá a los consumidores en casos de menor cuantía; en definitiva se pone en riesgo el derecho efectivo a la tutela de los tribunales previsto en la Constitución.

El CCU solicita al Defensor del Pueblo que interponga recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de Tasas

El 28 de noviembre, las asociaciones integrantes del Consejo de Consumidores y Usuarios y su Presidenta, Dña. Francisca Sauquillo, solicitaron a la Defensora del Pueblo que presentara recurso de inconstitucionalidad contra los artículos 2, 4, 5, 6 y 7 de la Ley 10/2012, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia, ya que afectan y vulneran derechos fundamentales constitucionalmente reconocidos, concretamente la igualdad de todos los ciudadanos ante la Ley, el derecho a la tutela judicial efectiva y el mandato a los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces.

El Consejo remitió al Fiscal General del Estado un escrito contra la Ley de Tasas

En diciembre, el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), reunido en Pleno, decidió remitir al Fiscal General del Estado un escrito en el que hace constar los argumentos en contra de la entrada en vigor de determinadas tasas judiciales. El CCU considera que el Fiscal General del Estado debe conocer de primera mano los problemas específicos que la Ley 10/2012 de 20 de noviembre va a causar a los consumidores.

El CCU solicita al Ministro de Economía una reunión urgente sobre el arbitraje de las preferentes

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha remitido una carta al Ministro de Economía y Competitividad, D. Luis De Guindos, con motivo de sus declaraciones sobre la creación de un sistema de arbitraje en relación con las participaciones preferentes y deuda subordinada. El Consejo recuerda que las asociaciones de consumidores acumulan un importantísimo bagaje histórico en el desarrollo y gestión de sistemas arbitrales desde finales de los

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

años 80, acumulando decenas de miles de audiencias y resoluciones en el marco de este sistema, promovido también por las autoridades comunitarias.

TRABAJOS DE LAS COMISIONES TÉCNICAS

- *Asuntos europeos:* esta Comisión se reunió cuatro veces a lo largo de 2012. En la primera de ellas, el 24 de enero, se trataron las últimas propuestas de la Comisión Europea (ventas, resolución de conflictos on-line y programa de consumidores).

En la segunda, el 5 de marzo, el Presidente de la Comisión, Don Bernardo Hernández-Bataller, informó sobre los documentos en relación a la resolución de conflictos extrajudicial y en línea; sobre el Programa de Consumidores 2013-2020 y se trató el tema de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo.

La tercera reunión tuvo lugar el 28 de mayo y en ella se trataron los informes sobre Sistemas Extrajudiciales (RLL y RAL) y el informe sobre protección de datos. En la última, el 23 de octubre, se presentaron las novedades legislativas y la Presidencia de Chupre de la UE y se trataron los temas de protección de datos y compraventa.

- *Asuntos económicos:* D. José Angel Oliván, Presidente de la Comisión Técnica de Asuntos Económicos, presentó el borrador del documento sobre la situación de endeudamiento familiar, efectuado sobre la base del informe de ADICAE y con aportaciones de CECU y UCE al mismo. Se añadieron algunas observaciones y se acordó que el Presidente ultimara el documento y adjuntara una carta dirigida a la Vicepresidenta del Gobierno por sus competencias multisectoriales en Justicia y Economía explicando el mismo. Se aprobó el borrador.

- *Asuntos jurídicos:* el 22 de noviembre se reunió la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para tratar el tema de las tasas judiciales. En dicha reunión compareció Dña. Verónica del Carpio Fiestas, letrada y profesora asociada de Derecho Civil de la UNED. La Comisión decidió elaborar un documento en el que se pedía a la Defensora del Pueblo que presentara recurso de inconstitucionalidad contra los artículos 2,4,5,6 y 7 de la Ley 10/2012.

2.5.2 AUDIENCIA EN CONSULTA

En cumplimiento de este mandato legal durante el pasado ejercicio el Consejo de Consumidores y Usuarios ha sido consultado en trámite de audiencia en relación a los siguientes asuntos:

- *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico “in vitro”*

El CCU valora positivamente el Proyecto de Real Decreto objeto de observaciones. La modificación que se prevé realizar al Real Decreto 1662/2000 busca garantizar el máximo nivel de protección de la salud, añadiendo las pruebas de hemocribado, diagnóstico y confirmación de la v-EJC a la lista A del anexo II del texto reglamentario.

Con la inclusión, la técnica de diagnóstico “in Vitro” quedará sujeta a las condiciones y pruebas que a nivel comunitario establecen la Directiva 2011/100/CE y la Directiva 98/79/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Por otra parte, el proyecto amplía la habilitación de la persona Titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para el desarrollo y aplicación del Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, para incluir la actualización del anexo II cuando lo establezca la normativa de la Unión Europea.

Esta ampliación de la habilitación resulta conveniente en la medida en que la actual disposición final parece referirse, en exclusiva, al articulado de Real Decreto 1662/2000 y no a sus anexos. Esta situación no responde a ninguna exigencia específica del desarrollo reglamentario por lo que la solución adoptada por el proyecto resulta, en todo caso, adecuada.

Por último, el CCU, teniendo en cuenta la naturaleza de este trámite de audiencia pública, desea trasladar a la Administración Sanitaria, en nota de consulta anexa a este informe, la preocupación de los consumidores en relación

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

con el virus Schmallenberg que está afectando al ganado vacuno, ovino y caprino de Alemania, Reino Unido, Francia, Holanda y Bélgica.

- *Anteproyecto de Circular sobre el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre número de abonado y emergencias*

El Anteproyecto señala que la Circular “tiene por objeto dar instrucciones a los operadores obligados a facilitar la información sobre sus abonados y a las entidades receptoras de la misma, en relación con el procedimiento de suministro de los datos de los abonados para la prestación de servicios de guías y consulta telefónica sobre numeros de abonado, así como de los servicios de emergencia”.

La instrucción propuesta conlleva la modificación de la Circular 2/2003, de 26 de septiembre, sobre el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia.

El CCU valora positivamente que se pretenda mejorar el procedimiento de suministro de datos de los abonados, adaptándolo a los nuevos cambios normativos y dotándolo con ello de una mayor agilidad para las empresas y de seguridad para los usuarios.

Por otra parte, en lo que respecta a la tramitación de la audiencia pública del Anteproyecto, el CCU quisiera destacar la conveniencia de incluir, como sucede en esta ocasión, el correspondiente Informe de Oportunidad. Esta inclusión, facilita a la ciudadanía un conocimiento detallado de las motivaciones que concurren en una concreta iniciativa normativa y permiten, por tanto, una correcta valoración del proyecto en cuestión.

- *Proyecto de Real Decreto por el que se establecen los criterios técnicos sanitarios de las piscinas*

El CCU hace una valoración positiva de la norma en cuanto a que la misma viene a reforzar las garantías en salud, promoviendo medidas tendentes a un uso más seguro de las piscinas, actualizando y renovando las medidas en vigor,

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

necesitadas de una actualización, redundando con ello en la prevención de la salud de la población.

No obstante, es preciso poner de manifiesto la circunstancia de que la norma que nos ocupa puede quedar en un cúmulo de propósitos ante el hecho de que cuestiones de importancia quedan relegadas a desarrollo posterior, adoleciendo de los oportunos plazos para su elaboración y aprobación, por lo que consideramos la necesidad de concretar y determinar estos aspectos para que la norma pueda desplegar todos sus efectos. A modo de ejemplo citamos los artículos 4.4, 13.5 y la Disposición Adicional Primera.

De orden general, el CCU plantea la oportunidad de que en el preámbulo de este Real Decreto se mencione concretamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, RD. 894/2005, de 22 de julio, modificado por el RD. 487/2009 de 3 de abril.

- *Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la lista de coadyuvantes autorizados para la elaboración de aceites vegetales comestibles*

No se hace referencia a que el producto final debe referirse, y en su caso adaptarse, al texto europeo de Directiva 2006/142/CE de la Comisión, de 22 de diciembre de 2006, por la que se modifica el anexo III bis de la Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en el que figura la lista de ingredientes que, en cualquier circunstancia, deben indicarse en el etiquetado de los productos de alimentación. La inobservancia de esta norma vulnera el derecho de información y el derecho a la seguridad que asiste a los consumidores.

- *Anteproyecto de Ley de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*

El Consejo de Consumidores y Usuarios echa en falta la memoria económica prevista en el artículo 22 de la ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno. La ausencia de dicho documento nos impide conocer el nivel de ahorro que

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

supondrá la concentración de los organismos reguladores en la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia y que ha servido de principal fundamento para los cambios normativos propuestos.

En el ámbito europeo, la emergencia de las autoridades reguladoras independientes se vincula en el Anteproyecto a la liberalización de mercados como el de la energía, las telecomunicaciones o el transporte (no se menciona en estos primeros párrafos al sector audiovisual) y a la necesidad de contar, en un entorno de concurrencia más o menos liberalizado, con organismos que garanticen de modo neutral lo que antes formaba parte de la actividad exclusiva de las autoridades públicas: prestación de servicios universales, eliminación de barreras de entrada, fijación de precios.

Debemos de rechazar que por la vía del recorte del gasto público y con el desmantelamiento de las estructuras existentes de control del mercado caminemos hacia un mayor desequilibrio y desprotección de los consumidores. Toda pérdida en la capacidad de desarrollar las funciones de control, supervisión, regulación, etc, de estos organismos, y de poder trabajar en plazos breves y con celeridad, hará que la acción resulte ineficaz, redundará en perjuicio del consumidor y supondrá un aumento de las irregularidades, fraudes y abusos, sin que haya capacidad real de control y sanción.

- *Proyecto de Orden que modifica el Anexo VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, y los Anexos I y II del Real Decreto 1205/2010, de 24 de septiembre, por el que se fijan las bases para la inclusión de los alimentos dietéticos para usos médicos especiales en la prestación con productos dietéticos del Sistema Nacional de Salud y sus importes máximos de financiación*

El proyecto de Orden tiene por objeto la actualización de la cartera de servicios de prestación ortoprotésica y la de prestación con productos dietéticos del Sistema Nacional de Salud.

El CCU no puede compartir la medida establecida en el artículo 2 que actualizada los anexos I y III del Real Decreto 1205/2010, eliminando en ambos

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

el subtipo MPAA6 Módulos de L-glutamina. La medida se argumenta en base a la falta de evidencia científica acerca de la seguridad, eficacia y eficiencia de los módulos mencionados en las indicaciones autorizadas. Sin embargo, el CCU ha tenido conocimiento de la existencia de estudios que apoyan la eficacia de los módulos de L-glutamina en pacientes con alteraciones mecánicas de deglución o del tránsito, que cursan con afagia o disfagia severa y precisan sonda, pacientes con requerimientos especiales de energía y/o nutrientes y pacientes con desnutrición severa.

- *Proyecto de reglamento por el que se modifica el Reglamento 1/998 de 2 de diciembre de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los juzgados y tribunales y el Reglamento 1/2000 de 26 de julio de los órganos de gobierno de los tribunales*

El Consejo de Consumidores y Usuarios hace una valoración positiva de la norma por cuanto la misma viene a garantizar el derecho que asiste a los ciudadanos a poder formular reclamaciones, quejas y sugerencias ante lo que puedan considerar un desarrollo anormal de un servicio público como es la Administración de Justicia, acercando y facilitando el acercamiento del ciudadano a la misma, pues no en vano es ésta administración, hasta la fecha y por su propia idiosincrasia, de las que más desconocida resulta al ciudadano, que ignora cómo, cuándo y dónde puede reclamar, o los servicios de acceso a la justicia que puede ofrecer, máxime cuando en el procedimiento habitual su trato con la misma lo es a través de los profesionales que le representan o defienden.

Si bien, y como recoge la exposición de motivos, fue en el Consejo General del Poder Judicial donde ve la luz una de las primeras regulaciones concretas de tramitación y quejas de los ciudadanos, salvaguardando el derecho de éstos en el uso concreto de este servicio público. Como ya se puso de manifiesto con la proposición no de ley aprobada por el Congreso de los Diputados el 16/04/2002 de la Carta de los Ciudadanos ante la Justicia, el ciudadano siempre ha visto la Administración de Justicia con respeto y temor, donde los vericuetos de la misma le impiden ejercer con eficacia su derecho de reclamación, desconociendo que esta posibilidad les asiste. Es en este sentido donde echamos en falta que en el texto que nos ocupa, no se determinen medidas informativas para hacer pública

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

la existencia de los mecanismos de tramitación y resolución de quejas relativos al funcionamiento del Juzgados y Tribunales.

Además, cabe señalar que desde el año 2002, en que se pone de manifiesto la necesidad de acercar y hacer transparente la justicia ante los ciudadanos, han pasado ya 10 años, tiempo más que suficiente para que se hubiesen tomado las medidas oportunas de regulación, como la que nos ocupa.

- *Proyecto de Real Decreto por el que se refunde los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, en el Organismo Autónomo Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición*

Con carácter previo, el Consejo de Consumidores y Usuarios considera que, dada la gran trascendencia de la reforma que entraña la fusión de dos organismos autónomos como el Instituto Nacional de Consumo y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en una Agencia con gran variedad de funciones, debe abordarse mediante una norma de rango legal, con tramitación parlamentaria, y no mediante una norma de desarrollo como el proyecto de Real Decreto sometido a trámite de audiencia. No obstante, el Consejo desea mostrar su satisfacción porque la designación del nuevo organismo recoja en primer lugar el término “consumo” en su denominación.

El consumo constituye una materia en esencia transversal, que difícilmente puede ser objeto de enfoques plenamente armonizados. Si bien el principio general debe ser la defensa de los intereses de la parte contractual no profesional, la defensa de los usuarios deberá asumir formas específicas según se trate de materias tan dispares como los servicios financieros, el transporte, las telecomunicaciones o la seguridad alimentaria. En este sentido, el Consejo desea hacer constar su preocupación por la dificultad de compatibilizar los dos campos de actuación de la nueva Agencia, el consumo y la seguridad alimentaria, sin que produzca ningún menoscabo de las actuales competencias que ostenta el Instituto Nacional del Consumo.

Finalmente, el Consejo de Consumidores y Usuarios considera preocupante que se produzca una reducción de recursos en el actual escenario de crisis

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

económica, ya que en este contexto suelen incrementarse las prácticas más agresivas y lesivas para los derechos de nuestro representados. Por ello, la minoración de los medios económicos y de personal al servicio de los ciudadanos más vulnerables es inoportuna y no responde al principio de equidad que debe guiar las medidas de equilibrio presupuestario.

- *Proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla el sistema español de vigilancia del mercado de los productos*

El Reglamento (CE) No 765/2008 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 9 de julio de 2008 por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) N° 339/93 y la Decisión n° 768/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre un marco común para la comercialización de los productos y por la que se deroga la Decisión 93/465/CEE del Consejo, establecen un marco de naturaleza horizontal para la futura legislación comunitaria de armonización de las condiciones de comercialización de los productos y un texto de referencia para la legislación vigente en este ámbito.

A partir de estas normas comunitarias el Proyecto de Real Decreto prevé establecer los instrumentos de carácter normativo, organizativo y procedimental que hagan posible el cumplimiento de esos mandatos y, en definitiva, garanticen una más eficaz y completa vigilancia de los productos puestos en el mercado y, por ende, una más efectiva satisfacción de diversos mandatos que la Constitución Española dirige a los poderes públicos.

- *Anteproyecto de Ley por la que se modifica la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios*

El Anteproyecto de Ley tiene como finalidad garantizar un alto nivel de protección de la salud pública y de la salud de las personas y animales sobre la base de las iniciativas comunitarias dirigidas al establecimiento de un sistema eficaz de farmacovigilancia, el refuerzo de la calidad de los medicamentos, la protección de la cadena de suministro ante el riesgo de los medicamentos falsificados, las modificaciones de las autorizaciones de comercialización de medicamentos, con

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

el objeto de eliminar diferencias en las legislaciones nacionales y la garantía del correcto funcionamiento del mercado interior de los medicamentos.

Dado que el desarrollo eficaz de las medidas que se proponen dependen de la actuación eficiente de la Agencia Española del Medicamento y los Productos Sanitarios, el CCU estima necesario introducir una reflexión sobre la presencia de los representantes de los consumidores – usuarios en el Comité de Evaluación de Medicamentos de Uso Humano y en el Comité de Evaluación de Medicamentos Veterinarios.

El Estatuto de la Agencia garantiza la presencia de un representante del CCU en su máximo órgano de gobierno: el Consejo Rector. Esta presencia se ve ampliada por la representación de los intereses de los consumidores - usuarios, a través del artículo 20.1, en el Comité de Evaluación de Medicamentos de Uso Humano, en el que estará presente un vocal designado por las organizaciones de consumidores y usuarios.

Puesto que dicho Comité “representa los intereses de la sociedad”, de los que nos consideramos, de alguna forma, intérpretes legítimos a partir de nuestras amplias bases asociativas y teniendo en cuenta que el número de vocales es de 12, quisiéramos proponer que la participación de los consumidores fuera más amplia, incrementándose a dos el número de vocales a designar por el CCU.

Por otra parte, en la composición del Comité de Evaluación de Medicamentos Veterinarios no se prevé ninguna representación de los consumidores. Aunque es un órgano de asesoramiento técnico y científico, el CCU estaría interesado en participar en dicho Comité, pues, si bien la regulación de los medicamentos veterinarios habrá de perseguir el bienestar animal, desde nuestra perspectiva su función última reside en garantizar el acceso a alimentos seguros y de calidad, objetivo en relación con el cual nuestras aportaciones resultan relevantes y al que hemos venido contribuyendo a través de nuestra acción en los órganos consultivos de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) y en la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA).

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- *Proyecto de Real Decreto por el que se regula la farmacovigilancia de medicamentos de uso humano*

A través del proyecto de Real Decreto se da cumplimiento a las obligaciones derivadas del Reglamento (UE) 1235/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 2010, que modifica, en lo que respecta a la farmacovigilancia de los medicamentos de uso humano, el Reglamento (CE) n° 726/2004, por el que se establecen procedimientos comunitarios para la autorización y el control de los medicamentos de uso humano y veterinario y por el que se crea la Agencia Europea de Medicamentos, y el Reglamento (CE) n° 1394/2007 sobre medicamentos de terapia avanzada. Adicionalmente, se transpone al ordenamiento interno la Directiva 2001/83/CE, de 6 de noviembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se establece un código comunitario para medicamentos de uso humano, tras las novedades introducidas en la misma por la Directiva 2004/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004.

Tras el análisis del proyecto de Real Decreto, el Consejo de Consumidores y Usuarios realiza una valoración muy positiva de tres aspectos: (i) La apertura de un canal de participación de la ciudadanía en el Sistema Español de Farmacovigilancia; (ii) la intención de aprobar un nuevo Real Decreto en la materia, tras descartar la posibilidad de introducir modificaciones puntuales al actual reglamento, opción desde todo punto de vista inconveniente, dado el carácter sustantivo, numeroso y complejo de las novedades incluidas en la normativa comunitaria objeto de transposición; (iii) el detalle y minuciosidad de la memoria del análisis de impacto financiero y normativo del proyecto que permite valorar con conocimiento de causa una propuesta con importantes implicaciones económicas y jurídicas.

En todo caso, lo más destacable del proyecto es la previsión de que la ciudadanía en general pueda comunicar a las autoridades competentes las sospechas de reacciones adversas de los medicamentos. Esta posibilidad que sólo se reconocía a las administraciones públicas y al personal sanitario, tras su generalización, contribuirá, sin lugar a dudas, a que el Sistema Español de Farmacovigilancia sea más eficaz en la consecución de sus objetivos.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- *Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Estatuto de la Agencia Estatal “Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios” aprobado por Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre*

Con carácter general consideramos que con la reforma se debería haber garantizado una mayor representación de los consumidores y usuarios en los Comités consultivos y de asesoramiento de la Agencia, teniendo en consideración los cometidos de ésta y la afectación de derechos básicos y esenciales de los consumidores: seguridad, información y garantías de calidad, en productos donde incluso dichas garantías se rigen por criterios elevados y una responsabilidad objetiva de sus productores, distribuidores y comercializadores.

Respecto del Comité de nueva creación (artículo 28 bis, Comité de Productos Sanitarios), a diferencia del otro Comité de Productos Cosméticos e Higiene, éste carece de representación o presencia de representantes de los consumidores. Esta decisión no se justifica y, además, a nuestro entender, resulta reprobable. Si se ha estimado la idoneidad, razonable, de que los consumidores estén representados en el Comité de Productos Cosméticos y de Higiene, aún más sentido cobra que se garantice su presencia en el de Productos Sanitarios. Estamos igualmente ante un órgano consultivo y sus funciones, cometidos y alcance hacen necesaria la participación de los consumidores por las razones indicadas en la alegación anterior y por encontrarnos ante productos de uso común y generalizado, con especiales exigencias de calidad, seguridad e información a la ciudadanía.

- *Proyecto de Real Decreto por el que se regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del sistema nacional de salud*

Para el CCU, el sistema sanitario público debe responder a los principios de universalidad, financiación no contributiva, calidad, solidaridad y no discriminación.

El proyecto de Real Decreto regula la condición de asegurado y de beneficiario en lo que respecta al sistema nacional de salud. En el contexto de la crisis económica, hemos pasado de un derecho de los ciudadanos y los extranjeros

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

residentes en España a un derecho distinto del que solo son titulares quienes cumplen con determinados requisitos.

Como bien dice el preámbulo, la validez de nuestro modelo se traduce en un alto nivel de protección de la salud individual y colectiva, y no podemos sino estar conformes con que no solo hay que mantener la salud, sino además reforzar la sostenibilidad de un modelo sanitario caracterizado por su universalidad, gratuidad y financiación pública. Por ello, se deben aprobar las medidas oportunas para que esto sea factible. Ahora bien, en modo alguno compartimos que el mantenimiento del modelo se realice a costa de poner en jaque sus propias características e incluso cuestionando el mismo.

El CCU manifiesta su disconformidad con el modelo de aseguramiento que este proyecto de Real Decreto desarrolla, así como con lo que el mismo representa, al concebir el derecho a la salud no como un derecho humano y un derecho vinculado al individuo y al ciudadano, sino como un derecho vinculado a la condición de asegurado, asimilándolo a cualquier sistema de aseguramiento privado y sometiéndolo a requisitos burocráticos de solicitud y concesión, incorporando de esta forma incluso categorías distintas de ciudadanos según el modelo de acceso a la prestación sanitaria.

La salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social y, por tanto, no debería haber discriminación alguna en su prestación. Cualquier persona que se encuentre en territorio español debería tener derecho a la atención sanitaria en idénticas condiciones, tal y como se establece en la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.

- *Contrato-tipo de abono general al servicio telefónico fijo disponible al público para usuarios finales, que presta Telefónica de España*

Este Consejo es contrario a la facturación de la cuota de abono con carácter anticipado en la integridad de los servicios prestados. Y en particular en el caso que nos ocupa, se entiende contrario a lo establecido en el artículo 22.1 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

En efecto, el cobro anticipado de la cuota contraviene el vencimiento establecido en la norma que expresamente refiere la presentación de las facturas a los usuarios “por los cargos que hayan incurrido”, no por los que “incurrirán” en un futuro.

- *Real Decreto por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica*

La mayor eficiencia y homogeneidad en la prestación ortoprotésica deben estar precedidas de las debidas garantías que aseguren que el servicio que se presta al usuario es el idóneo y adecuado a fin de mantener los niveles de protección de salud individual y colectiva que deben de regir nuestro sistema y estar al alcance de todos los ciudadanos.

Aunque proviene de directivas comunitarias, merece una mención especial la inclusión de la llamada cláusula humanitaria como procedimiento para la autorización expresa e individualizada de productos sanitarios en interés de la salud en los casos en que no exista alternativa terapéutica o diagnóstica disponible previa justificación de la necesidad y beneficios por los especialistas correspondientes. Sin embargo, la llamada cláusula humanitaria que se incorpora es muy ambigua, queda diluida en el articulado y apenas se le concede importancia destacable. Sería, por tanto, de interés que la norma contemplara y desarrollara con mayor precisión este procedimiento a fin de evitar arbitrariedades y realmente haciéndolo útil en beneficio de los usuarios-pacientes y de la ciudadanía en general, definiendo cuándo se considera dicha cláusula, qué criterios se deben seguir para determinar su aplicación y quién adopta la decisión final de su aplicación.

Consideramos que el texto no deja claro si las prótesis e implantes quirúrgicos se rigen igualmente por el principio de aportación del usuario regulado en el artículo 9 del texto. En este caso, y dada la trascendencia de esta cuestión, consideramos que debe estar perfectamente definida su inclusión o no,

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

rechazando esta parte que dichas prótesis e implantes queden sujetas a aportación del usuario.

Por último, y como consideración general, debemos señalar que la norma adolece de concreción y de falta de desarrollo en muchos de sus artículos, quedando faltos de regulación y necesitados de ella para su aplicación práctica y efectiva, pero también para conocer exactamente el alcance de la norma y cómo afectará a los usuarios.

- *Orden por la que se actualizan los Anexos I, II y III del Real Decreto 1207/2006, por el que se regula la gestión del fondo de cohesión sanitaria*

El acceso en condiciones de plena igualdad al sistema nacional de salud de los ciudadanos y residentes en España, con independencia de la Comunidad Autónoma en la que fijen su domicilio, es una prioridad. A partir de este criterio, consideramos que la implantación de los CSUR y su financiación a través del Fondo de Cohesión son el instrumento idóneo para evitar cualquier tipo de discriminación en el acceso a las prestaciones sanitarias.

La valoración que hacemos del proyecto de orden es positiva por dos razones fundamentales. En primer lugar, se incorpora un nuevo grupo de patologías, técnicas, tecnologías y procedimientos en el ámbito de los CSUR, lo que garantiza una mejor tutela del derecho a la salud de los ciudadanos españoles. En segundo lugar, se revisan los procesos del anexo I del Real Decreto 1207/2006 que, dada la designación de nuevos CSUR reflejada en el anexo III, evita las duplicidades en el sistema.

Finalmente, la actualización de costes compensables también debe considerarse positiva en la medida en que da cumplimiento a los imperativos legales en la materia que nos ocupa.

- *Real Decreto sobre distribución de medicamentos de uso humano*

El CCU hace una valoración positiva del texto respecto de lo que supone de incorporación en la normativa española de la reciente normativa europea en materia de prevención de entrada de medicamentos falsificados en la cadena de

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

suministro legal, que viene a reforzar el control en la cadena de distribución de medicamentos desde su fabricación o su importación hasta su dispensación, dando lugar con ello a que se refuerce la garantía del control de los medicamentos en aras siempre a una mayor salvaguarda de la salud pública.

De orden general planteamos la oportunidad de que se realice una corrección del texto de la norma en lo que a remisión normativa se refiere, poniendo de manifiesto la dificultad de seguir una correcta interpretación de la misma debido a las excesivas remisiones normativas que la misma realiza. Por ello se insta a que, en la medida de lo posible, dichas remisiones sean reproducidas en el texto que analizamos, o en su defecto que las mismas queden debidamente indicadas reseñando el nombre completo de la norma a la que se hace referencia y los artículos concretos a los que se viene a referir.

- *Anteproyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre*

El Anteproyecto de Ley tiene como finalidad incorporar al ordenamiento jurídico interno la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de Octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Los criterios seguidos para la transposición se han basado en “la fidelidad al texto de la Directiva” y en el “principio de mínima reforma de la actual normativa”. Sin embargo, introduce elementos no previstos en el texto de la Directiva.

El cumplimiento del “principio de fidelidad a la Directiva” del Anteproyecto hace que no se tengan en cuenta que se trata de una Directiva de “armonización plena”, pero de carácter sui generis debido a su tramitación que obligó a la Comisión a aceptar varias derogaciones a favor de la armonización mínima, en base a que los Estados miembros pueden mantener, modificar o establecer

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

nuevas normas de carácter complementario a las de armonización plena, pudiendo convivir, perfectamente ambas.

Esto es posible a tenor del artículo 4 de la Directiva que establece que “los Estados miembros no mantendrán o introducirán, en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo disposición en contra de la presente Directiva”.

Nos encontramos ante una Directiva de armonización plena del sector regulado. Es decir, los Estados miembros no pueden modificar o introducir en su legislación nacional disposiciones contrarias a las fijadas en ella, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo disposición contraria a la misma.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, en caso de conflicto entre las disposiciones de esta Ley y otras disposiciones de carácter sectorial que regulen los contratos con consumidores y usuarios en aplicación de la normativa de la Unión Europea, prevalecerán estas últimas en aquellos aspectos expresamente previstos en la normativa de la que traigan causa.

- *Proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo*

El Consejo de Consumidores y Usuarios considera que esta propuesta normativa no incluye una regulación adecuada de la composición, funcionamiento y funciones de los órganos que forman parte del Sistema Arbitral de Consumo; apreciamos que la redacción es insuficiente y carente de aspectos esenciales de estos órganos, por lo que demandamos una normativa adaptada a la realidad y que regule concretamente estos aspectos.

Asimismo se considera que esta norma debería haber sido el instrumento de impulso del arbitraje de consumo electrónico, de tal forma que fuese el mecanismo fundamental para dar agilidad a todo el procedimiento arbitral y de mediación. Sin embargo, la actual propuesta se limita a eliminar todos aquellos artículos referenciados al arbitraje de consumo electrónico que constaban en el

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Real Decreto 231/2008, por el que regula el Sistema Arbitral de Consumo, en los artículos 51 a 55. Convendría, por tanto, incorporar las disposiciones que sean imprescindibles para instaurar y promover un arbitraje de consumo electrónico que favorezca la agilidad de todo el procedimiento.

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios valoramos positivamente la buena consideración que mantiene el legislador sobre el Sistema Arbitral de Consumo. Este es un procedimiento esencial para los consumidores, ya que les permite, en muchas ocasiones, evitar acudir a los tribunales de justicia y poder ver solventada su discrepancia por métodos extrajudiciales.

En este sentido, saludamos algunas de las medidas propuestas en el proyecto de Real Decreto ya que entendemos que son beneficiosas para el propio procedimiento en la medida en que contribuyen a su flexibilización al liberarle de formalidades, cargas administrativas y excesivos plazos que merman la eficacia que se espera del Sistema Arbitral y con ello a agilizar la resolución de los conflictos.

No obstante, para que el mismo se asiente definitivamente en el imaginario colectivo como un verdadero sistema alternativo de resolución de conflictos y realmente sea así, requiere que, definitivamente, las administraciones apuesten por el fomento entre las empresas de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de forma decidida, tanto para evitar el aún desconocimiento de este mecanismo entre algunos operadores del mercado como para saltar las barreras de su exclusión deliberada por parte de otros sectores empresariales.

- *Proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla la regulación del programa estatal de seguridad operacional para la aviación civil y se modifica el Real Decreto 1334/2005, de 14 de noviembre, por el que se establece el sistema de notificación obligatoria de sucesos en la aviación civil*

El CCU hace una valoración positiva de la norma en cuanto a lo que la aprobación del programa estatal de seguridad operacional para la aviación civil supone para implementar la seguridad aérea. Desde un enfoque preventivo, afianza y promueve la misma, máxime en un momento como el actual en el que de forma continuada se ponen de manifiesto sucesos, notificaciones y avisos que

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

afectan directamente a la seguridad aérea y que ponen continuamente en alerta sobre la necesidad de una supervisión y gestión estatal exhaustiva y eficaz.

Ahora bien, esto no es óbice para no poner de manifiesto el retraso en que se ha incurrido en dar virtualidad al programa que ya recogían los artículos 11 y 12 de la Ley 21/2003 de 7 de julio de seguridad aérea, habiendo transcurrido desde entonces nueve años, con lo que ello implica, para dotar de efectividad a la misma, máxime cuando lo que se pretende está directamente relacionado con la seguridad aérea del Estado.

Además, es de interés señalar, con respecto al texto que nos ocupa, que echamos en falta y consideramos necesario que se articulen los procedimientos oportunos para que los usuarios puedan acceder a la información que se tiene de los diferentes operadores aéreos, información que debería ser accesible y transparente y que en el texto normativo no se vislumbra. Muy al contrario, la información se protege y se torna confidencial en el marco del programa, la difusión externa de información se circunscribe a la difusión en la página web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, privando al usuario de una información más completa y eficaz que redundaría directamente en su seguridad y que por lo mismo debiera de conocer.

- *Anteproyecto de Ley de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria*

La ley tiene voluntad manifiesta de beneficiar el derecho a la información de los consumidores, por lo que es necesario que las asociaciones de consumidores tengan cabida en los órganos de vigilancia y control del buen funcionamiento de la cadena alimentaria, con el objetivo de valorar si el funcionamiento corriente de los agentes dentro de la cadena de valor se ajusta a lo expuesto en la Ley, con especial ahínco en observar la calidad y los precios de los alimentos. Resultaría incoherente que se mencione en la propia Ley que las mejoras de la cadena de valor de la alimentación redundarían en beneficio de los consumidores y estos no tengan ninguna posibilidad, a través de sus organizaciones, de estar presentes en los órganos creados con objetivo de velar por el funcionamiento de todo el proceso que debe recorrer los productos alimentarios hasta el consumidor, destinatario último de toda la cadena.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

A pesar de la buena valoración que se realiza de dicha norma, debemos decir que deja para su desarrollo posterior aspectos fundamentales del mismo, sin que se pueda vislumbrar cómo se articularán las diferentes competencias entre administraciones, ni los procedimientos que se utilizarán para coordinar las diferentes cooperaciones (Art. 27), al tiempo que adolece de los oportunos plazos de desarrollo reglamentario, como por ejemplo el plazo reglamentario para acordar el Código de Buenas Prácticas Mercantiles en la Contratación Alimentaria (art. 15.1), o el comienzo del Registro Estatal (Art. 17) que aglutinará a todos aquellos operadores que cumplan el mismo. Igualmente queda sin determinar el momento de puesta en funcionamiento del Observatorio de la Cadena Alimentaria (Tít. IV), restando todo ello virtualidad práctica a la normativa. Prueba de ello es que la disposición final quinta, referida a la facultad de desarrollo no concreta espacio temporal para el impulso y ejecución de la norma. Por ello, consideramos la necesidad de concretar y determinar estos aspectos para que el texto normativo pueda desplegar plenamente todos sus efectos.

- *Proyecto de Orden ECC/XX/2012, de XX de XX, por la que se modifica la parte II del Anexo de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo*

Si bien el texto viene a transponer la Directiva 2011/90/UE de la Comisión, de 14 de noviembre de 2011, consideramos desde el CCU que el contenido del texto comunitario debe entenderse como “de mínimos”, por lo que cabría por parte de esta norma el enriquecimiento y la mejora del mismo.

Se emplea en los clausulados mecanismos poco beneficiosos para el consumidor, contrayente de obligaciones de débito, en supuestos en los que cabe presumir del prestamista una diligencia inherente en su posición, como es la de determinación de límites de cuantías, fechas e importes de reembolsos, contradiciendo así toda la doctrina general de los contratos que rige nuestro ordenamiento jurídico.

En particular, se observa un concepto dentro de la norma en el punto c) de los supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente, el referido a

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

“categoría de transacción más comúnmente utilizada en ese tipo de contrato de crédito”, que puede llegar a ser indeterminado,

El establecimiento de diferentes tasas de contratos de crédito al consumo por voluntad del prestamista, pues son en fin contratos de adhesión, no pueden ir nunca en perjuicio del consumidor, que no tiene capacidad de negociación. Del mismo modo que en un contrato cualquiera la interpretación de cláusulas oscuras, cambiantes o imprecisas se resuelven a favor del obligado al cumplimiento o deudor, y nunca del acreedor, por haber dispuesto éste su redacción, no puede considerarse que siendo el consumidor a favor de quien se realiza el préstamo, se vea este sometido al resultado de una tasa anual equivalente que toma como referencia el valor mayor en cuantía de la relación comercial en que participa cuya naturaleza es dotarle de los fondos de los que carece.

- *Real Decreto por el que regula el Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Viviendas, la Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbanas, 2013-2016*

Se valora positivamente que las políticas públicas que fomentan el alquiler tengan por destinatarios una generalidad amplia de la población, superando la restricción de dirigirlo exclusivamente a los “colectivos más vulnerables”. Asimismo, valoramos que el voluminoso parque de viviendas en los activos de las entidades de crédito se destine a esta finalidad de conformidad a unos criterios claros.

En este sentido, no consideramos suficiente la propuesta de un “código de conducta” de cumplimiento voluntario por parte de la banca, poseedora de un nutrido parque de viviendas vacías. Entendemos que nuestro ordenamiento jurídico posee suficiente base legal como para articular, respecto del parque inmobiliario de las entidades de crédito, una política legislativa de vivienda al margen de “códigos de conducta”, cuyo uso se ha demostrado insuficiente.

Por tanto, proponemos que se incluya una mención específica sobre la necesidad de desarrollar por ley las exigencias, requisitos y condiciones que impulsen medidas de todo tipo para que la banca contribuya de manera más amplia con su propio parque inmobiliario a facilitar el acceso a la vivienda de los

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

consumidores en el régimen descrito en la propuesta del Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Viviendas, la Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbanas, 2013-2016.

Se echa en falta que no se comprometa a las entidades financieras en este nuevo plan, entidades que tanto han contribuido a crear la lamentable situación social actual.

Compartiendo que el esfuerzo debe realizarse sobre el acceso a la vivienda en régimen de alquiler, consideramos que no se debería suprimir radicalmente cualquier mención o alternativa a la vivienda en propiedad y ayudas destinadas a la adquisición de vivienda, mediante fórmulas con contenido social. Así, se podría valorar el introducir los siguientes programas: vivienda de nueva construcción en régimen cooperativo, cooperativa de vivienda social y arrendamientos de vivienda con opción de compra.

La evolución de la actividad consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios, desde el año 2006 hasta el 2012, es la siguiente:

TABLA 3. Audiencia en consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios							
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Numero de Trámites	76	80	43	73	66	61	45

Fuente: Consejo de Consumidores y Usuarios. 2013

Se trata de Informes aprobados por el CCU en tramitación ordinaria o extraordinaria, por lo que no están incluidos los que presentan los representantes en algunos órganos.

Un análisis de la influencia efectiva que los dictámenes elaborados por el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) tienen en los textos que finalmente se aprueban revela todavía una significativa insuficiencia en ser asumidos en los proyectos normativos en algunos casos.

Varios factores influyen en esta situación:

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- La insuficiencia de medios del Consejo para atender a los múltiples requerimientos que se realizan en los plazos que se otorgan, habitualmente muy exiguos. No existe una dotación de recursos económicos y humanos que permita, en determinadas ocasiones, la elaboración de dictámenes que requieren una especialización sectorial, según la materia que se trate.
- La labor consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios es considerada, por algunas instituciones, como un mero trámite sin más importancia que dar cumplimiento a la norma que obliga a que toda disposición que afecte a los consumidores pase previamente por este órgano consultivo.
- La escasa interlocución del Consejo con aquellos órganos que solicitan informes y con los sectores empresariales.

TABLA 4. Número total de Tarifas y Contratos de Telecomunicaciones

TARIFAS		CONTRATOS	
TELEFÓNICA	26	VODAFONE	4
FRANCE TELECOM (ORANGE)	21	MÁS MÓVIL	4
TENARIA Y CABLEEUROPA (ONO)	17	CLEARWIRE	2
XFERA MÓVILES (YOIGO)	10	NEO-SKY	2
R CABLE	6	FRANCE TELECOM (ORANGE)	2
LEBARA	5	XFERA MÓVILES (YOIGO)	1
11888	4	IBERBANDA	1
TUENTI	2	R CABLE	1
		JAZZTEL	1
		TENARIA Y CABLEEUROPA (ONO)	1
		LEBARA	1
		CABLE Y TELE GALICIA	1

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

	IDT RETAIL EUROPE LIMITED	1	
	DIGI SPAIN TELEFOM S.L.U	1	
TOTAL TARIFAS	91	TOTAL CONTRATOS	23

El Consejo de Consumidores y Usuarios, en virtud de lo establecido en el artículo 11.3 del Real Decreto 899/2009, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, ha recibido y tramitado para información de las asociaciones un total de 91 tarifas nuevas por parte de las teleoperadoras y 23 contratos, siendo Telefónica la teleoperadora que más ofertas tarifarias ha enviado con un total de 26, seguida de France Telecom (Orange).

2.5.3. REPRESENTACIÓN

El Consejo de Consumidores y Usuarios, como órgano de representación institucional de las organizaciones de consumidores y usuarios ante los organismos públicos o privados, de ámbito nacional o internacional, participa activamente en más de 50 organismos, como se desprende de la tabla.

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los órganos consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES	
	DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
Agencia Española de Protección de Datos (Consejo Consultivo)	Alejandro Perales	AUC

El Consejo Consultivo de la Agencia Española de Protección de Datos es un órgano colegiado de asesoramiento del Director de la misma, con pocas competencias específicas establecidas reglamentariamente. Su actividad es muy espaciada, habiéndose producido dos reuniones durante 2012.

La composición del Consejo es la siguiente:

- Un representante a propuesta del Senado.

- Un representante a propuesta del Congreso.
- Un representante por cada una de las Agencias Autonómicas de Protección de Datos (en la actualidad sólo existen en Madrid, Cataluña y País Vasco).
- Un representante de la Federación Española de Municipios y Provincias.
- Un representante de la Real Academia de la Historia.
- Un representante del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación.
- Un representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU). En este caso, dicho representante es el presidente de AUC, D. Alejandro Perales Albert.

En 2012, el representante del CCU en el Consejo ha participado en la elección de los ganadores de la XVI Convocatoria de los Premios de Protección de Datos.

Asimismo, se ha elaborado a finales de 2012 un documento de observaciones y enmiendas a la propuesta de Reglamento sobre Protección de Datos, presentada por la Comisión en el mes de febrero. Dicho documento fue remitido a los europarlamentarios y a la propia AEPD y presentado al CCU por si pudiera dar lugar a un informe de posición común.

**Consejo Europeo de
Consumidores**

Carlos Trías ASGECO
Bernardo Hernández AUC

Durante el año 2012, el Consejo Europeo de Consumidores se ha reunido con periodicidad cuatrimestral.

Dentro de las materias tratadas, pueden destacarse, por su importancia o relevancia para la protección de los consumidores y usuarios, las siguientes:

1. La opinión aprobada por el grupo en marzo sobre la Ley de Ventas, que fue publicada en su web y remitida a la DG Justicia.
 2. La vulnerabilidad de los consumidores en el mercado de productos y servicios.
-

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

3. La sostenibilidad del movimiento asociativo de consumidores.

La DG SANCO remite abundante información a los miembros del órgano para su estudio, valoración y distribución procedente de las diferentes Direcciones Generales de la UE. Durante las reuniones, se reciben visitas de representantes de dichas Direcciones Generales que efectúan presentaciones sobre los dossiers que manejan en ese momento, informando de sus actividades y recibiendo las opiniones de los miembros del grupo en representación de los consumidores de sus respectivos países, por lo que es un órgano valioso para los consumidores, no sólo por la información que se recibe sino por la posibilidad de influir directamente en las diferentes materias de consumo.

Agencia Española de Seguridad Alimentaria (Consejo de Dirección)	M ^a del Prado Cortés	CEACCU
	Leire Barañano	HISPACOOOP

Durante 2012 se asistió a ocho reuniones. La Agencia inició el año con el cambio de Gobierno. La nueva Presidenta, Dña. Pilar Farjas explicó en la primera reunión las novedades que habrían de producirse en la Agencia con motivo de la reestructuración del Departamento de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Esos cambios, de tipo organizativo y legislativo, quedarían recogidos en el proyecto del Plan de Actividades de la AESAN para 2012. Se anunció que, a las actividades propias de la Agencia, se incorporarían las actividades del Instituto Nacional de Consumo. Como consecuencia de la supresión de la Dirección General del INC, se modificarían los Estatutos de la Agencia para incorporar los aspectos de consumo. De esta forma, la nueva AESAN vendría a ser un órgano equivalente a la DG SANCO de la Comisión Europea, donde se agrupan los asuntos de seguridad alimentaria y de los consumidores. La Presidenta manifestó su voluntad de elaborar una estrategia integradora en la que se ubicaría a los consumidores en el primer lugar de las decisiones.

Para llevar a efecto esa integración, se elaboró un Proyecto de Real Decreto por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional de Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, del que

se dio traslado a los miembros del Consejo de Dirección. M^a del Prado Cortés, que ostenta la representación del CCU en dicho Consejo de Dirección, presentó el 11 de abril un escrito de Observaciones, consensuado con las demás asociaciones estatales, en el que se ponían de manifiesto las discrepancias, por entender que con la misma se produciría una devaluación del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Lamentablemente, esa primera manifestación de voluntad de los responsables ministeriales de restablecer la posición del Consumo dentro del Ministerio a través de su integración en la AESAN no ha tenido aún lugar, pues la norma se empezó a tramitar a finales del mes de julio.

En cuanto al trabajo desarrollado en la Agencia, se hizo seguimiento del proyecto normativo relacionado con la seguridad alimentaria, que incluyó los siguientes proyectos:

- RD por el que se derogan, total o parcialmente, determinadas reglamentaciones técnico-sanitarias y normas de calidad referidas a productos alimenticios.
 - RD por el que se modifica el RD 846/2011, que establece las condiciones de materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para su uso en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos.
 - RD por el que se refunden los organismos autónomos INC y AESAN en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y se aprueba su estatuto.
 - Orden por la que se modifica el anexo X del RD 3454/2000, de 22 de diciembre, por el que se establece y regula el programa integral coordinado de vigilancia y control de las encefalopatías espongiiformes transmisibles de los animales.
 - RD por el que se modifica el RD 1749/1998, por el que se establecen medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus
-

residuos en animales vivos y sus productos.

- RD por el que se derogan, total o parcialmente, determinadas reglamentaciones técnico-sanitarias y normas de calidad referidas a productos alimenticios.
- Orden por la que se deroga la Orden de 25 de julio de 2001, por la que se establecen límites de determinados hidrocarburos aromáticos policíclicos en el aceite de orujo de oliva.
- RD por el que se aprueba la lista de coadyuvantes tecnológicos autorizados para la elaboración de aceites vegetales comestibles (que se retiró en la CIOA),
- RD por el que se modifica el RD 191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro general sanitario de empresas alimentarias y alimentos.

En cuanto al proyecto normativo del INC fueron objeto de seguimiento y de trámite de audiencia a través del CCU las siguientes normas:

- Anteproyecto de Ley por el que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Orden por la que se modifica la parte III, del anexo II, del RD 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes.

Sin embargo, en el Consejo de Dirección se informó de otras normas en proyecto cuyo texto no se ha dado a conocer aún a los consumidores pese a su relevancia para las asociaciones de consumidores:

- Anteproyecto de Ley por la que se regulan las Oficinas de Atención al Consumidor.
-

- Real Decreto Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Durante 2012 se realizó una labor de seguimiento de las reuniones internacionales y de la normativa UE. CEACCU se interesó en diferentes sesiones por la evolución de las interpretaciones pendientes de algunos aspectos del Reglamento de Información al Consumidor en materia Alimentaria y por la publicación de la lista de alegaciones del artículo 13 de reglamento 1924/2006 sobre declaraciones de propiedades nutricionales y de propiedades saludables. En la sesión de febrero se puso de manifiesto la inquietud de los consumidores ante la proliferación de las alegaciones engañosas en el sector de los complementos alimenticios, a los que son de aplicación ambos Reglamentos, situación agravada ante las alertas relacionadas con productos de este tipo.

Se solicitó que, en la sesión de febrero, se diera información puntual a la representante de los consumidores sobre el proyecto de Directiva de lactantes para contribuir a la fijación de la posición de España. Aunque se anunció la invitación a las reuniones de coordinación que existen para ello, a lo largo del año no se nos convocó.

En la sesión de junio, próxima la celebración de una Jornada Informativa sobre el Reglamento (UE) n°432/2010 de la Comisión de 16 de mayo de 2012, por el que se establece una lista de declaraciones autorizadas de propiedades saludables de los alimentos, distintas de las relativas a la reducción del riesgo de enfermedad y al desarrollo y la salud de los niños, la representante de los consumidores manifestó su inquietud por la pretensión de la Comisión de crear diferentes niveles de tolerancia en la alegaciones aprobadas y anunció la celebración de una reunión con las asociaciones que participan en el Grupo de Armonización, para establecer la posición de los consumidores ante cuestiones como la fecha de caducidad y el consumo preferente y la cuestión del origen de los productos, de cuyos resultados se daría traslado a la Agencia. En la sesión de diciembre se volvió a poner de manifiesto la oposición a la flexibilización de las alegaciones de declaraciones saludables.

En la sesión de octubre, se dio traslado a la Presidenta de la AESAN y al resto de los Consejeros, de la preocupación por la reforma del Sistema Arbitral de Consumo, solicitando de la Presidenta la intervención para que las alegaciones presentadas por el Consejo de Consumidores y Usuarios fueran tenidas en cuenta antes de su aprobación, en particular la preocupación ante la desaparición de los órganos de participación del Arbitraje de Consumo, leal cambio en la naturaleza del Arbitraje de Consumo, o el refuerzo en las atribuciones al Arbitraje unipersonal que desvirtúa la naturaleza tripartita de toda función arbitral y que impide la tutela efectiva del consumidor al no permitir la interposición de recursos contra el fondo de la decisión arbitral.

En todas las sesiones, el Consejo fue informado de la evolución de las dos redes de alerta: SCIRI (alimentos) y RAPEX (productos no alimenticios). Por lo que respecta a la Red SCIRI, el año acabó con los siguientes resultados: alertas: 161, informaciones: 1.402, rechazos: 1.589 y varios: 61. Por época del año, el mayor número de notificaciones tuvieron lugar en el mes de septiembre. De las alertas, la mayoría estuvieron relacionadas con productos de origen animal, pero seguidas muy de cerca por los de origen vegetal. Por el tipo de producto, destacan las alertas relacionadas con pescados (66%), seguidos por carne y derivados (19%) y leche y derivados (13%).

En cuanto a la Red RAPEX, el año acabó con los siguientes resultados: alertas totales: 3029, de las que cerca de 2000 fueron de riesgo grave. Los meses con mayor número de notificaciones fueron febrero y julio. Por origen: países asiáticos (64%), países comunitarios (15,4%). Es preciso destacar que, en un 13% de los productos relacionados con una alerta, no se pudo determinar su origen, lo que sugiere importantes fallos en la trazabilidad. Por categoría de productos: vestimenta y calzado infantil están a la cabeza (24%), seguido de juguetes (22%), productos eléctricos (12%), vehículos y accesorios (7,5%), luminarias (5,5%) y cosméticos (5,31%). Por riesgos, en primer lugar, cortes, heridas y lesiones (21,5%), estrangulamiento (20%), intoxicación (17,3%) y electrocución (17%).

Por otro lado, dentro de AESAN, participamos en el Grupo de Armonización para la información al consumidor en materia alimentaria. Las asociaciones de consumidores se reunieron los días 12 de junio y 5 de noviembre. Los

asuntos tratados fueron:

- Aprobación del documento borrador elaborado por Yolanda Quintana, coordinadora del Grupo de Armonización sobre Seguimiento de la entrada en vigor y desarrollo del Reglamento (UE) nº 1169/2011 de información sobre alimentos al consumidor, para su aprobación en el Pleno del CCU del mes de junio y posterior traslado a AESAN.
- Estudio y posicionamiento ante dos documentos de la Comisión Europea, uno relacionado con el consumo preferente y la fecha de caducidad y otro sobre criterios de aplicación del Reglamento (UE) 1169/2011.

Agencia Española de Seguridad Alimentaria (Consejo Consultivo)	Gemma Trigueros	OCU
	Leire Barañano	HISPACOOP
	Gustavo Samayoa	FUCI

La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) se configura como un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad y Consumo, cuya misión es garantizar el más alto grado de seguridad y promover la salud de los ciudadanos. Por tanto, una de las misiones de la AESAN también es promover la confianza de los consumidores en los alimentos que consumen, así como garantizar la existencia de una información suficiente para que los consumidores tengan una real capacidad de elección y puedan adoptar unos hábitos racionales de alimentación.

El CCU representa los intereses de los consumidores en el seno del Consejo Consultivo, órgano de expresión y participación activa de la sociedad en materia de seguridad alimentaria. Su función prioritaria es asesorar al Consejo de Dirección y a la Dirección Ejecutiva de AESAN en los temas para los que se requiera su participación.

Hay que señalar que la consulta a este Consejo Consultivo es preceptivo para la elaboración del programa de actividades de la Agencia, establecer los mecanismos necesarios para la acometida de actuaciones integrales en las políticas de seguridad alimentaria, así como identificar las necesidades de formación de los profesionales del control de alimentos.

Así mismo hay que destacar el papel que juega el Consejo a la hora de realizar el estudio y análisis de los Reglamentos venidos de la Comisión europea, por el que se modifican disposiciones en relación con productos alimentarios, seguridad y nutrición. Igualmente, se ha dado a conocer un nuevo Reglamento de Información Alimentaria al Consumidor cuyo principal objetivo ha sido el de garantizar el derecho de los consumidores a una información completa y veraz en relación con los alimentos que compran y consumen, asegurando la protección de su salud y de sus intereses económicos, permitiéndoles tomar decisiones informadas y utilizar los alimentos de forma segura.

Este año se han producido cinco importantes reuniones en este Consejo Consultivo y, además, como aspecto relevante a destacar en la AESAN, se ha anunciado la creación de un Observatorio de Nutrición y Estudio de la Obesidad en España para dar impulso a la Estrategia Naos, estrategia en la que FUCI, en representación del CCU, ha colaborado activamente y ha ofrecido siempre su apoyo.

Son dos reuniones informativas al año del Consejo Consultivo en las que se da cuenta de las principales actividades de la Agencia, los avances en las nuevas legislaciones en temas de seguridad alimentaria tanto nacional como europea y las actuaciones motivadas por las situaciones de crisis. Es un descargo exhaustivo de información relacionada con la Agencia.

En el seno del Consejo Consultivo se han tratado temas fundamentales en torno a los hábitos alimenticios, la alimentación que se otorga en los comedores escolares, la promoción de la alimentación saludable y la práctica de actividad física en el centro de trabajo y en los niños y el etiquetado nutricional de los alimentos.

El día 29 de junio tuvo lugar la sesión ordinaria del Consejo Consultivo, en la que se trataron los siguientes puntos:

- Se informó, por parte de la Presidencia de este órgano, sobre las actuaciones que se vienen realizando hasta la fecha en relación al

proceso de fusión del Instituto Nacional de Consumo y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, manifestando que se sigue un modelo similar a la estructura DG SANCO. Se manifiesta el convencimiento de que se establecerán sinergias, se evitarán duplicidades, se trasladarán las buenas prácticas que hasta ahora vienen realizando los distintos órganos de gestión y participación. Se resaltó la importancia de impulsar la estrategia NAOS, involucrando a los sectores educativos y deportivos y se invitó a los asistentes a trasladar propuestas a este órgano, en cuantas iniciativas puedan resultar de interés para la prevención de la obesidad infantil.

- Se presentó la Memoria SCIRI 2011 (Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información), informando sobre la gestión de los distintos expedientes de alertas, rechazos, informaciones y notificaciones que se han producido durante el año 2011, haciendo una comparativa con los que se produjeron en otros ejercicios. La información se encuentra disponible en la página web de AESAN.
- Presentación Memoria AESAN 2011, recogiendo los hechos más relevantes y cuantas actividades se llevaron a cabo en 2011.
- Exposición del plano de situación del Programa Normativo.
- Puesta en común de las novedades en cuanto al trabajo realizado por el Comité Científico.
- Información de las Jornadas de Formación Planificadas por AESAN, concretamente del I Curso de Seguridad Alimentaria y Nutrición, que se realizará el mes próximo en las instalaciones de la Fundación de la Universidad Complutense en El Escorial.

Se ha realizado un seguimiento de las distintas actividades llevadas a cabo por la AESAN y los temas tratados a través del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI), haciendo especial hincapié en las notificaciones producidas de alerta de rechazo y de información, así como las

modificaciones más relevantes producidas durante el año.

También se asistió a la jornada celebrada el día 30 de mayo de 2012 sobre el Reglamento (UE) N° 1169/2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, en la que se difundieron las principales novedades sobre el etiquetado de los alimentos derivadas de la adopción de este Reglamento. Esta jornada fue realizada por la AESAN y el INC.

El día 15 de noviembre tuvo lugar la sesión ordinaria del Consejo Consultivo. En ella se trataron los siguientes puntos:

- Aprobación del acta correspondiente a la sesión de 29 de junio de 2012.
- Presentación del Informe Anual del 2011 de resultados del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria.
- Se informó de la situación del Programa Normativo de la AESAN y de las novedades normativas de la UE.
- Se planteó la elaboración de Guías Nacionales.
- Puesta en común de las novedades en cuanto al trabajo realizado por el Comité Científico.
- Se informó de la Guía de Comunicación del Riesgo (EFSA).
- Se informó de las Jornadas de Formación Planificadas por AESAN.

El CCU, a través de HISPACOOP, ha mantenido una constante colaboración con la AESAN a través de la remisión de documentos de interés en materia alimentaria, como ha sido la elaboración del informe sobre desperdicio de alimentos en los hogares españoles y el folleto informativo dirigido a los consumidores sobre cómo evitar desperdiciar alimentos innecesariamente en el hogar. En el seno de esta materia, hemos colaborado con la AESAN en la difusión de la campaña sobre “Manipulación de alimentos. La seguridad también está en tus manos”. Esta campaña tiene como objetivo el de trasladar a los consumidores los beneficios de realizar una compra responsable en lo referente a seguridad alimentaria. La implantación de unas sencillas pautas de actuación permite lograr hábitos de consumo más seguros, que pueden prevenir la transmisión de determinadas enfermedades.

ANEC

Durante el año 2012, ANEC celebró su Asamblea General en el mes de junio y, tanto la Junta Directiva como los miembros de la Ejecutiva, se han reunido por separado en tres ocasiones.

Dentro de las materias tratadas en ANEC, pueden destacarse, por su importancia o relevancia para la protección de los consumidores y usuarios, las siguientes:

- Seguridad de productos y servicios (ej. exposición de los niños al plomo, seguridad de menores conduciendo mini motos, turismo activo, etc.)
- El paquete legislativo de normalización.
- El etiquetado energético de electrodomésticos.

Este órgano genera bastante información debido al amplio ámbito de trabajo en el que operan sus grupos (productos, accesibilidad, nanotecnología, nuevas tecnologías, servicios públicos, turismo, salud, medioambiente, etc.). ANEC emite posicionamientos sobre temas de interés para los consumidores que se distribuyen ampliamente, no sólo a través de las agencias de normalización nacionales, europeas o internacionales, sino también directamente al ECCG, DG SANCO, DG Industria y a los medios de comunicación.

Grupo de Trabajo para Analizar los Contratos de Comunicaciones Electrónicas	Gustavo Samayoa José Vicente Gracia Eugenio Ribón	FUCI UCE CEACCU
Comisión Asesora para las Instalaciones Térmicas de los Edificios	José Ángel Oliván	UCE
Comisión de Denominaciones Comerciales de Especies Pesqueras	Oscar Benavente	FUCI

Es un órgano colegiado emanado de la Disposición final primera del RD

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

1380/2002, de 20 de diciembre, de identificación de los productos de la pesca, de la acuicultura y del marisqueo, congelados y ultra congelados.

Esta comisión tiene como finalidad elaborar y actualizar, con carácter anual y mediante Resolución de la Secretaría General del Mar, el listado de denominaciones comerciales de especies pesqueras y de acuicultura admitidas en España.

A lo largo del año 2012 se ha puesto especial hincapié en los cambios de denominaciones en los que no se han llegado a acuerdos (como en la eliminación del nombre comercial de los mejillones o en otros donde se han logrado asignar nuevos nombres y así facilitar la información al consumidor e impedir la confusión en determinados alimentos pesqueros.

Así mismo, se ha procedido a simplificar diferentes nombres comerciales y aclarar dudas en relación a la interpretación de diferentes listados. Durante el año 2012 se han convocado 3 reuniones.

Comisión de	Remedios Aceña	HISPACOOOP
Seguimiento del	Gretel Cabrera	CECU
Código PAOS	Alejandro Perales	AUC

El Código de Autorregulación de la publicidad de alimentos dirigida a menores, prevención de la obesidad y salud (Código PAOS) tiene como objetivo “disminuir la prevalencia de obesidad y sobrepeso y sus consecuencias, tanto en el ámbito de la salud pública como en sus repercusiones sociales”. Un objetivo compartido por la Organización Mundial de la Salud y por las instituciones comunitarias.

La Comisión de Seguimiento del mencionado Código cuenta con tres representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios, y se completa con cuatro representantes de la industria (FIAB y AEA). Ejerce la Secretaría la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición y asesora a la entidad Autocontrol de la Publicidad, encargada de llevar a cabo las consultas previas de los anunciantes y proporcionar datos evaluativos de la aplicación del

Código.

En los tres últimos años, ha venido manteniendo diferentes reuniones un grupo de trabajo constituido para la revisión del Código, en el que participaba Alejandro Perales en relación de los miembros de la Comisión nombrados por el CCU. En dicho grupo de trabajo, los consumidores han mantenido la necesidad de ampliar la aplicación del mismo hasta los 16 años, fijar de un modo más claro los criterios de aplicación (en función del peso poblacional de los menores en nuestra sociedad), así como modificar algunos aspectos relacionados con los mensajes promocionales y ofertas.

En 2012 se ha aprobado la modificación del Código, por acuerdo entre la Administración y la industria, ampliando el rango de edad de aplicación hasta los 16 años, pero sólo en relación a la publicidad difundida por internet. El proceso de negociación para esos cambios es la razón argumentada por AESAN y FIAB para explicar el hecho de que en ese año la Comisión sólo se ha reunido una vez.

Con motivo de la disminución de inversión publicitaria de las empresas apenas ha habido reclamaciones en este sentido; de forma que en el año 2012 sólo se convocó una reunión en la sede de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición. En ella se trataron los siguientes puntos:

- La aprobación del acta de la reunión anterior.
- El Informe de actividad del período acerca de la aplicación y cumplimiento del Código PAOS. Resultados y valoración. Informe enero-septiembre 2012.
- Se dio a conocer, por parte de Atocontrol, el informe relativo a los tres primeros trimestres 2012, explicando su contenido. Por lo que respecta a las consultas previas (*copy advice*), se señaló que durante los tres primeros trimestres de 2012 se presentaron 389 solicitudes de *copy advice* lo que supuso un incremento del 33% respecto al mismo periodo de 2011.

Se precisó que, si bien 157 de ellas han sido solicitadas por televisiones, la cifra de *copy advice* solicitados por los anunciantes también se incrementó a pesar de la menor inversión publicitaria del sector debido a la crisis y la tendencia a recuperar campañas ya difundidas en lugar de elaborar nuevas campañas.

- Fomento de adhesiones al Código PAOS. En este punto del orden del día, tomó la palabra Dña. Pilar Farjas, en nombre de AESAN, informando de que la modificación del Código PAOS, para extender su aplicación a menores de 15 años en Internet, se encuentra en la fase final de elaboración; destacando la relevancia que tiene esta modificación a la vista de la importancia que Internet está adquiriendo en los últimos años como medio de comunicación masivamente seguido por los adolescentes.

Además, se realizó un seguimiento de los informes trimestrales de cumplimiento del Código y de los informes elaborados por Autocontrol. Destacamos el Informe de control y aplicación sobre publicidad de alimentos dirigida al público infantil, en el marco de los compromisos del Código PAOS de FIAB, del 1 de enero a 30 de septiembre de 2012. Dicho informe refleja la actividad de verificación del cumplimiento del Código PAOS de FIAB, realizada por Autocontrol durante los tres primeros trimestres de 2012, a través de los mecanismos de resolución extrajudicial de controversias (Jurado de la Publicidad) y de consulta previa, en cuanto organismo encargado del control de la aplicación y cumplimiento de sus normas, en el marco de lo establecido en el “Acuerdo sobre la Autorregulación de la Publicidad de Alimentos y Bebidas dirigida a menores”, firmado el 9 de junio de 2005 entre el Ministerio de Sanidad y Consumo, FIAB y Autocontrol.

También se recibió el anexo referido a las principales conclusiones del Informe de control y aplicación sobre publicidad de alimentos dirigida al público infantil, en el marco de los compromisos del Código PAOS de FIAB (enero–septiembre 2012). Y también el anexo referido a los datos de control y aplicación sobre publicidad de alimentos dirigida a menores, en el marco de los compromisos adquiridos por los operadores de televisión con motivo de su adhesión al código PAOS de FIAB (enero – septiembre 2012).

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Cabe destacar que el día 26 de diciembre de 2012 tuvo lugar la firma del nuevo código PAOS, de correulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores. La Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad firmó el nuevo código, asegurando que este nuevo código será “una herramienta más eficaz para disminuir la prevalencia de la obesidad y el sobrepeso infantil”. A este compromiso de colaboración público-privado, firmado por la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), se han adherido de manera voluntaria la Industria de la Alimentación y las Bebidas (FIAB) y la Asociación para la Autorregulación de la Publicidad (Autocontrol), que ya firmaron el primer código, en 2005.

Además, por primera vez también se han adherido los sectores de la distribución (ANGED, ASEDAS y ACES) y el de la hostelería y la restauración (FEHR y FEHCAREM). Con estas adhesiones, todos los sectores implicados se han comprometido a llevar a cabo una comunicación responsable dirigida a menores, lo que la ministra ha calificado como “un éxito que todos debemos celebrar”. Se trata de un compromiso de todos los agentes estratégicos de la cadena de alimentación. En 2009 se sumaron a este proyecto las cadenas y operadores de televisión.

El nuevo convenio supone la actualización del anterior y su ampliación, por primera vez, al ámbito de aplicación de la publicidad en internet dirigida a menores de 15 años de edad.

Comisión del Código Técnico de la Edificación	Fernando Hipólito	FUCI
Comisión para el seguimiento de la transición a la TV Digital Terrestre	Alejandro Perales	AUC
Comisión Mixta de Envases y Residuos de Envases	Juan Moreno Ana García	UCE CECU
Comisión Mixta de Seguimiento del	Alejandro Perales	AUC

**Código de
Autorregulación sobre
Contenidos Televisivos
e Infancia**

El Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia fue suscrito en diciembre del 2004 por los diferentes operadores de ámbito estatal, que a su vez firmaron un acuerdo para el fomento de dicho Código con la Vicepresidenta del Gobierno.

El Código contempla la existencia de dos órganos de gestión del mismo: el Comité de Autorregulación y la Comisión Mixta de Seguimiento.

El Comité de Autorregulación está compuesto por un representante de cada operadora, por un representante de los productores y por un representante de la Federación de Asociaciones de la Prensa.

La Comisión Mixta de seguimiento está formada paritariamente por los cuatro representantes de los operadores suscriptores del Código (TVE, ANTENA 3, TELE 5 y SOGECABLE) y por cuatro representantes de la sociedad civil: Plataforma de Organizaciones de Infancia (POI), CEAPA, CONCAPA y Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU). Alejandro Perales, Presidente de la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC), es el representante del CCU en la citada Comisión Mixta.

La Comisión Mixta es una instancia consultiva encargada de gestionar las quejas que se reciban sobre los contenidos televisivos en relación a la infancia y elevarlas al Comité de Autorregulación, que es el órgano decisorio para estimar o desestimar las reclamaciones y requerir su rectificación, cesación y no reproducción a los operadores.

La Comisión Mixta debe reunirse perceptivamente al menos dos veces al año

con el fin de supervisar el funcionamiento del Código. El CCU desarrolla, a través de su representante en el mismo, una intensa actividad en relación a este Código, puesto que se encarga en exclusiva del análisis, filtrado y presentación de las reclamaciones recibidas por parte de los espectadores ante el Comité de Autorregulación, con el consiguiente esfuerzo en recursos técnicos y humanos. El CCU, a través de AUC, se ha convertido de facto en la “primera instancia” de las quejas sobre la programación televisiva que presentan los ciudadanos a través del Código.

A lo largo de 2012, el representante del CCU ha elaborado diferentes informes y dictámenes sobre las características y funcionamiento del Código, con el fin de procurar su adecuación al marco legal establecido por la Ley General de la Comunicación Audiovisual y por la Ley de Competencia Desleal.

También viene encargándose, desde su incorporación a la Comisión, de elaborar los informes anuales de la misma, en los que se recogen las quejas presentadas y aceptadas, desglosadas por cadenas y motivos de la queja, en el periodo interanual de marzo a marzo. Dichos informes se remiten a la Secretaría del CCU y están a disposición del INC para su consulta y archivo. En 2012 se ha elaborado y difundido el 7º informe de actividad.

**Comisión Nacional de
Reproducción Humana
Asistida**

Manuel Pardos ADICAE

Durante el año 2012 se ha asistido y participado activamente en las reuniones celebradas para orientar acerca de la utilización de técnicas de reproducción humana asistida y colaborar con las administraciones públicas en esta materia.

**Comité Consultivo de
Comisión Nacional del
Mercado de Valores**

Manuel Pardos ADICAE

Daniel Arraque ADICAE

En este órgano, ADICAE ostenta dos representaciones, una en nombre de los consumidores y otra en nombre de los pequeños accionistas de sociedades cotizadas. El CCU, a través de sus representantes, ha asistido a todas la

reuniones del Comité Consultivo durante 2012. Especialmente cabe destacar las siguientes reuniones y en las que ADICAE realizó aportaciones en los siguientes temas:

- 28 mayo 2012: Alegaciones a la normativa ICC, especialmente en el derecho de separación.
- 23 de abril: Remuneraciones.
- 2 julio 2012: A raíz de la explosión del caso Bankia, alegaciones al punto cuarto y petición de explicación sobre el futuro de la entidad y sus accionistas forzosos.
- 22 de octubre: Petición de información sobre la gestión y funcionamiento del SAREB (sociedad de gestión de activos tóxicos inmobiliarios).
- 17 diciembre: Petición de que, en adelante, las asociaciones de consumidores sean ponentes o tengan mucho más peso en los informes del Comité Consultivo que traten directamente los derechos de los consumidores.

**Comisión Nacional de
la Energía. Consejo
Consultivo de la
Electricidad**

Ignasi Faura HISPACOOOP
Carlos Trías ASGECO

La representación del CCU supuso el seguimiento y análisis de las propuestas normativas en torno a la electricidad en España, que fueron presentados en trámite de audiencia, algunos de carácter urgente, ante este órgano.

En el seno de este Consejo Consultivo se presentaron muchas propuestas normativas, algunas de las cuales fueron objeto de las correspondientes alegaciones a través del Consejero, siempre en representación de los intereses de los consumidores y usuarios.

Destacamos las siguientes propuestas normativas que han sido remitidas al Consejo Consultivo de Electricidad para su análisis y presentación de alegaciones:

- Proyecto de Real Decreto por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de consumidores con derecho a quedar
-

acogidos a la tarifa de último recurso.

- Propuesta de REE de modificación del Procedimiento de Operación P.O. 14.9. “Liquidación y facturación del Servicio de interrumpibilidad”.
 - Modificación de las Reglas de Funcionamiento del Mercado diario e intradiario de producción de energía eléctrica para su adaptación a lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda del Real Decreto 1623/2011, de 14 de noviembre, por el que se regulan los efectos de la entrada en funcionamiento del enlace entre el sistema eléctrico peninsular y el balear, y se modifican otras disposiciones del sector eléctrico.
 - Orden por la que se establecen los peajes de acceso a partir del 4 de enero de 2012 y las tarifas y primas de las instalaciones de régimen especial.
 - Propuesta de REE de Procedimiento de Operación P.O. 14.10 “Liquidación de la corrección de registros de medidas establecida en el artículo 15 del Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico”.
 - Propuesta de REE de Procedimiento de Operación P.O. 14.5 de saldos de las liquidaciones del operador del sistema a los efectos del Real Decreto 2017/1997.
 - Orden por la que se regulan las transferencias de fondos, con cargo a las empresas productoras de energía eléctrica, de la cuenta específica de la Comisión Nacional de Energía al Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, en el año 2012, para la ejecución de las medidas del Plan de Acción 2008-2012 de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en España 2004-2012 (E4) y los criterios para la ejecución de las medidas contempladas en dicho Plan.
 - Propuesta de REE de modificación del Procedimiento de Operación P.O.14.4 “Derechos de cobros y obligaciones de pago por los servicios de ajuste del sistema” para su adaptación al P.O. 3.9 “Contratación y gestión de reserva adicional a subir”.
-

- CIRCULAR x/2012, de xx de xx, de la Comisión Nacional de Energía, que regula la gestión del Sistema de Garantía de Origen de la electricidad procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia.
- Orden por la que se revisan determinadas tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial para el tercer y cuarto trimestre de 2012.
- Propuesta de orden por la que se establece la metodología de cálculo del incentivo a la disponibilidad de la red de transporte de energía eléctrica.
- Propuesta de orden por la que se modifica la Orden ITC/2370/2007, de 26 de julio, por la que se regula el servicio de gestión de la demanda de interrumpibilidad para los consumidores que adquieren su energía en el mercado de producción.

También se presentó la consulta pública con objeto de recoger opiniones y sugerencias para elaborar un informe sobre medidas de ajuste regulatorio que se pudieran adoptar en el sector energético, en particular medidas dirigidas a atajar la evolución del déficit tarifario en el sector eléctrico y evitar un posible déficit estructural para el periodo 2012-2015 en el sector del gas.

Durante este año se ha analizado la nueva normativa de transposición del Tercer Paquete de Energía, concretamente las repercusiones que ha tenido en el ordenamiento jurídico español la aprobación del Real Decreto-Ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista, que no recoge los derechos de los consumidores y las medidas de protección de los consumidores que sí recogían las directivas europeas.

También mantuvimos reuniones con empresas del sector de la energía que

nos solicitaron un intercambio de impresiones con objeto de exponernos ciertos problemas o actuaciones llevadas a cabo por estas empresas. Concretamente fueron:

- Día 7 de marzo: Reunión con el Director de Relaciones con los Consumidores, Dirección de Atención al Cliente, en ENDESA, en la que se trató el tema de los costes del sector eléctrico, entre otros asuntos.
 - Día 9 de julio: Reunión con el Subdirector de Relaciones con Agentes Sectoriales y con el Responsable de Proyectos Internacionales de ENDESA, con representantes de HISPACOOOP.
 - Estuvimos pendientes de los posibles cambios con respecto a la propuesta presentada sobre el Anteproyecto de Ley de reforma de organismos supervisores, ya que supone la creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que agrupará las funciones de supervisión de diversos organismos independientes, entre ellos, la Comisión Nacional de la Energía. Si bien, en el año 2012, no se produjo ningún cambio a este respecto.
 - Asistimos como ponentes a la Jornada Parlamentaria sobre Energía, organizada en el Congreso de los Diputados el día 3 de octubre, en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios, en la cual se celebraron diferentes ponencias sobre “Recuperación económica y modelo energético”, “Energía y empleo”, “Energía y cambio climático” y la última dedicada a “Energía y ciudadanía”, en la que expusimos las principales deficiencias del modelo regulatorio actual y las repercusiones de este modelo en los consumidores domésticos. En esta misma ponencia, también se puso de manifiesto el crucial papel que debe jugar la ciudadanía en determinados aspectos energéticos como pueden ser el ahorro energético, el autoabastecimiento, la calidad ambiental o el cambio del modelo energético.
 - El día 6 de noviembre de 2012 tuvo lugar la convocatoria del Consejo Consultivo de Electricidad en la CNE. Entre los temas tratados
-

presentamos los siguientes: las tendencias actuales de la regulación en Europa; la presentación de los informes más relevantes emitidos por la CNE en el año 2012; y un turno de ruegos y preguntas, junto con la aprobación del acta de la sesión anterior que tuvo lugar el día 15 de noviembre de 2011. En esta sesión se remitió documentación pertinente como la presentación en Power Point de “Competencia y consumidores”, en el que se expuso el papel del consumidor en la energía 2020, a través de los trabajos del CEER en el 2012. El análisis más relevante de la CNE en 2012; la evolución de la competencia en los mercados de gas y electricidad para el periodo 2008-2010 y avance 2011 (aprobado en septiembre de 2012); el estado de la competencia en estos mercados (diagnóstico y medidas propuestas); el informe sobre el sector energético español; la propuesta de modelo de factura eléctrica para consumidores bajo la modalidad de suministro de último recurso (junio 2012). Igualmente, se remitió una presentación sobre “Nuevas perspectivas regulatorias. Desarrollos europeos”, con los siguientes puntos tratados: el funcionamiento del MIBEL; la hoja de ruta para la integración del mercado europeo; los Proyectos de Interés Común (PCI’s); las directrices marco y códigos de red y la nueva Directiva de eficiencia energética.

- Mantuvimos una reunión con el Comité Técnico del Consejo de Reguladores del Mibel, el día 30 de noviembre de 2012. Este Consejo de Reguladores del Mibel forma parte de las Comisiones reguladoras de energía y del mercado de valores de España y de Portugal. Esta reunión se centró en conocer el punto de vista de los consumidores domésticos sobre la problemática que presenta el mercado de la electricidad en la actualidad. Para ello se elaboró un documento con propuestas de modificación, resaltando los principales problemas a los que se enfrentan los consumidores domésticos españoles.

Comisión Nacional de	Fernando López	CEACCU
la Energía. Consejo	Dacio Alonso	UCE
Consultivo de		
Hidrocarburos		

La única reunión en la que participamos, celebrada el 6 de noviembre, tuvo como objetivo analizar las tendencias actuales de la regulación en Europa y

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

se presentaron los informes más relevantes emitidos por la CNE a lo largo del ejercicio.

Además, a lo largo del año, se sometieron a trámite los siguientes proyectos normativos:

- Proyecto RD por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y aprobación de los consumidores con derecho a TUR.
- Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se modifica el protocolo de detalle PD-1 de “medición, calidad y odorización de gas”.
- Propuesta RD por el que se fijan objetivos de biocarburantes para los años 2013,2014 y 2015.
- Solicitud de modificación del período transitorio del Sistema Nacional de Verificaciones de sostenibilidad de biocarburantes y biolíquidos.
- Resolución Secretaría de Estado por la que se actualizan los valores de las fórmulas de cálculo de los pagos compensatorios relacionados con el cumplimiento de la obligación de biocarburantes ,relacionado con el fomento de su uso y otros combustibles renovables con fines de transporte.
- Propuesta de Orden por la que se establecen peajes y cánones asociados al acceso de terceros a instalaciones gasistas y retribución de actividades reguladas.

Comisión Nacional	Marina Heredia	UCE
para el Uso Racional	Jesús Yesa	FACUA
de los Medicamentos	José Vicente Gracia	UCE
<hr/>		
Comisión de	Eugenio Ribón	CEACCU
Supervisión de los	Alejandro Perales	AUC
Servicios de		
Tarificación Adicional		

Esta Comisión tiene el cometido de elaborar, aprobar y en su caso modificar los Códigos de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional a través de voz (800 y 905) y SMS. Asimismo, realiza la labor de control y seguimiento del cumplimiento de dichos códigos.

Esta Comisión está compuesta por varios representantes de la Administración General del Estado (Industria, Sanidad, Educación, Trabajo, Interior), por un representante de Telefónica de España, por dos representantes de las asociaciones representativas de los operadores de telecomunicaciones, por dos representantes de las asociaciones representativas de los prestadores de servicio de tarificación adicional, por un funcionario de las administraciones autonómicas (con carácter rotatorio) y por dos representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios. Uno de ellos es el presidente de AUC, Don Alejandro Perales Albert, que forma parte del Pleno de la Comisión y es miembro suplente en la Permanente del otro representante del CCU.

En el año 2012 Don Alejandro Perales Albert ha asistido en varias ocasiones como miembro suplente a la Comisión Permanente de la CSSTA.

En el caso de la Comisión Permanente, tuvo ocasión de pronunciarse sobre diferentes denuncias, entre ellas las relacionadas con un programa de televisión en el que se participaba a través de SMS y que generaron un importante volumen de quejas por parte de usuarios que, inadvertidamente, quedaban suscritos a un servicio de mensajes.

En el año 2012 no se ha convocado ninguna reunión del Pleno de la Comisión.

El representante del CCU asistió a las siguientes reuniones de la Comisión Permanente: 7 y 22 de febrero, 14 y 26 de marzo, 2 de abril, 11 de mayo, 19 de julio, 16 de julio, 27 de septiembre, 17 de octubre, 7, 21 y 23 de noviembre y

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

26 de diciembre.

Los trabajos realizados en la Comisión Permanente versaron sobre:

- Control y seguimiento del Código de Conducta.
- Estudio y análisis de consultas planteadas sobre la aplicación del Código de Conducta.
- Análisis de contratos tipo.
- Propuestas de modificación del Código de Conducta SMS en relación a los servicios de Chat, información que debe figurar en la publicidad y emisión de programas en diferido.
- Comunicaciones de Administraciones de Consumo.
- Memorias de actividad.

Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos	Jordi Castilla José	FACUA
	Ramón Lozano	UNAE

El día 22 se asistió a la reunión de esta Comisión. Los temas abordados fueron los siguientes:

- Instrucción de montaje literal.
- Informe de funcionamiento de las camas abatibles, modelo afectado La Literal.
- Información sobre Red de Alerta, datos 2011, SIRI de productos no alimenticios.

Consejo Económico y Social	Carlos Sánchez	OCU
	Félix Martín	HISPACOOOP
	Ángel Díaz	UCE
	Isabel Ávila	CEACCU

Las reuniones del Consejo son mensuales, a través del Pleno y los Grupos de Trabajo. La actividad ha sido la siguiente:

El consejero del CCU designado por HISPACOOOP participó en la Comisión de Trabajo de Salud, Consumo, Asuntos Sociales, Educación y Cultura

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

asumiendo en un primer momento la Vicepresidencia (en una reunión el día 8 de febrero) y luego la Presidencia de esta comisión (asistió a 10 reuniones, los días 11 de abril, 29 de mayo, 4 de junio, 7 de junio, 11 de junio, 15 de junio, 30 de octubre, 6 de noviembre, 12 de noviembre y 15 de noviembre), profundizando y colaborando en los siguientes temas:

- Trabajó internamente y presentó alegaciones y aportaciones al análisis de la propuesta de índice para la elaboración del Informe a iniciativa propia sobre política de apoyo a las familias.
- Colaboró en la revisión del borrador de Informe de Seguimiento del Dictamen 12/2010, sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se establece el marco español de cualificaciones para la educación superior.
- Fue ponente de los trabajos de elaboración de la propuesta de Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas.
- Fue presidente de los trabajos de elaboración de la propuesta de Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley de Medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria. Sobre este tema se trabajó en profundidad buscando consenso entre ambos sectores implicados (distribuidores y productores) y también en interés siempre de los consumidores.

Como en años precedentes, el CCU participó en los trabajos preparatorios y de elaboración del Capítulo III de la Memoria anual Socioeconómica y Laboral de España, del año 2011 del CES, interviniendo en las reuniones convocadas por el Grupo de Trabajo del Capítulo III de la Comisión para la elaboración de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España, para analizar, redactar y revisar los borradores del Capítulo III de la memoria.

Igualmente, participó y colaboró internamente con la Comisión de trabajo para la elaboración de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España para la iniciación de los trabajos preparatorios de los contenidos de la próxima memoria del año 2012. Concretamente, el Consejero del CES asistió a 5

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

reuniones de la Comisión de Trabajo creada para la elaboración de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España, que fueron los días: 24 de enero, 1 de febrero, 22 de febrero, 14 de marzo y 21 de noviembre.

Además, participó en seis reuniones del Grupo de Trabajo del Capítulo III de la Comisión para la elaboración de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España, que fueron el día 8 de febrero, 1 de marzo, 28 de marzo, 25 de abril, 10 de mayo y 29 de noviembre,

En el pasado año 2012, el Consejero también intervino en tres ocasiones en las reuniones convocadas por el Comité de Programación de la Acción Exterior, los días 9 de febrero, 21 de marzo, 18 de abril.

En 2012 el Pleno del CES aprobó cinco Dictámenes preceptivos:

- Dictamen 02/2012 sobre el Anteproyecto de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas, aprobado en sesión ordinaria del Pleno celebrado el día 20 de junio.
- Dictamen 03/2012, sobre el Anteproyecto de Ley de Lucha contra el empleo irregular y el fraude a la Seguridad Social, aprobado en sesión ordinaria del Pleno celebrado el día 18 de julio.
- Dictamen 05/2012, sobre el Anteproyecto de Ley de Medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria.
- Anteproyecto de Ley de reforma de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, general de la comunicación audiovisual, para flexibilizar los modos de gestión de los canales públicos de televisión autonómica.
- Anteproyecto de Ley de Fomento de la integración de cooperativas y de otras entidades asociativas de carácter agroalimentario.

El representante del CCU designado por CEACCU participa también con carácter permanente en el Grupo Tercero, en la Comisión de Salud, Consumo, Asuntos Sociales y Educación, en la Comisión de Relaciones Laborales, en la Comisión Específica para el Estudio de la Situación de la Mujer en España y en el grupo creado de Desarrollo autonómico, competitividad y cohesión social.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Asimismo ha participado en el Grupo de trabajo de la UIMP y en el Grupo para el Seminario sobre Seguridad Alimentaria celebrado en Rabat.

Desde el mes de mayo participa en el Comité de Acción Exterior y desde diciembre en la Comisión Permanente. En estas dos últimas rota con los consejeros representantes del CCU. La Comisión Permanente en la actualidad está compuesta por: la Presidencia que la ocupa el Presidente del CES, la Secretaría (Secretaria General del CES) y 6 representantes de cada uno de los tres grupos.

CEACCU se incorporó a la Comisión Permanente en representación de los consumidores el 13 de diciembre. Los asuntos tratados fueron los Presupuestos del CES 2013 y resultados del Informe del Tribunal de Cuentas

El Grupo Tercero se reunió el 22 de febrero, el 21 de marzo, el 23 de mayo, el 20 de junio, el 18 de julio, el 24 de octubre, el 21 de noviembre y el 19 de diciembre. Se analizan en cada sesión los temas que van a l Pleno.

La Comisión de Salud, Consumo, Asuntos Sociales y Educación se reunió los días: 8 de febrero, 121 de abril, 30 de octubre, 6, 12, 15 y 19 de noviembre. LOS trabajos desarrollados:

- Seguimiento de los dictámenes y cambio de Presidencia.
- Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley de medidas para la flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas.
- Dictamen sobre el anteproyecto de Ley de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria.

La Comisión de Relaciones Laborales se reunión los días 11, 12, 13, 16 de julio, el 14 de septiembre y el 3 de octubre para la elaboración de los siguientes trabajos:

- Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley contra el empleo irregular y fraude a la Seguridad Social.
- Informe Euromediterráneo sobre los jóvenes y el empleo.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Informe de seguimiento y actualización sobre inmigración y cooperación en la región euromediterránea.

La Comisión de desarrollo autonómico, competitividad y cohesión social se reunió los días 9 de enero y los días 2, 13 y 15 de febrero, para la elaboración del Informe a iniciativa propia sobre Desarrollo Autonómico, competitividad y cohesión social en Medioambiente.

En el Comité de Acción Exterior, asistimos a las reuniones celebradas el 21 de marzo, 23 de mayo, 20 de junio, 18 de julio, 20 de septiembre, 24 de octubre, 21 de noviembre y 19 de diciembre. Los trabajos desarrollados:

- Elaboración Seminario TRESMED.
- Ascesis.
- Conferencia Europa 2020.
- Cumbre Euromediterránea.
- Conferencia intermedia del proyecto TRESMED.
- Seminario Seguridad alimentaria.
- Proyecto Eurosocietal 2012/2013.
- Proyecto de fortalecimiento con el CES de Jordania.

La Comisión Específica para Estudio de la Situación de la Mujer en España no tuvo actividad en 2012.

Otras actuaciones dentro del órgano:

- Desayuno presentación de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España 2011. Día 11 de junio.
- Asistencia y participación al Encuentro UIMP.
- Asistencia y participación en el Encuentro de Consejos Económicos y Sociales Iberoamericanos, celebrado en Madrid los días 29 y 30 de octubre.

Comité Económico y	Bernardo Hernández	AUC
Social de la Unión	Carlos Trías Pinto	ASGECO
Europea		

Es un órgano institucional, expresamente reconocido en los Tratados TUE y Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, cuyos miembros son designados por el Consejo de la Unión Europea, a propuesta de los Estados miembro.

Su composición, regulación y funcionamiento está prevista en el Derecho originario de la Unión, gozando de autonomía reglamentaria, presupuestaria y financiera institucional.

A propuesta del Consejo de Consumidores y Usuarios, participa el Secretario General de AUC, Don Bernardo Hernández Bataller, para este mandato quinquenal, en el período de octubre de 2010 a octubre de 2015 en la Sección de Mercado Interior, Producción y Consumo (INT) y en la Sección de Transportes, Infraestructuras y Sociedad de la Información, que tiene competencia sobre mercado único, producción y consumo, y también sobre transportes, energía, infraestructuras y sociedad de la información.

El CESE se reúne en Grupos de Trabajo, Sección y Pleno varios días a la semana, por lo que no puede recogerse aquí la relación de reuniones y las actividades tratadas al detalle. Sí cabe señalar que el representante del CCU ha participado durante el año 2012 en una veintena de iniciativas y ha sido ponente en cuatro dictámenes elaborados, debitados y aprobados por el CESE en 2012: Uso compartido de recursos del espectro; Uso responsable de las redes sociales; Participación de las asociaciones de consumidores/Mercado interior; Equipos herzianos.

En cuanto a los cargos internos del CESE, Don Bernardo Hernández, durante el período comprendido entre octubre de 2010 y marzo de 2013, es “Quaestor” por el Grupo III, que comprende a los representantes de las entidades que conforman la sociedad civil organizada y que no son sindicatos ni empresarios.

**Comité Consultivo del
Organismo Autónomo
para el Mercado de**

José Carrero ASGECO

Tabacos

El Pleno del Comité Consultivo, el año 2012, se ha reunido una vez al mes (a excepción del mes de agosto).

El Comité Consultivo desempeña las tareas generales de asistencia y asesoramiento al Comisionado en todas las materias relativas al mercado de tabacos, a su organización y funcionamiento y, en particular, las siguientes, que ejerce emitiendo el correspondiente informe al Comisionado:

- Informar en relación con las normas que hayan de dictarse regulando el mercado de tabacos en su aspecto organizativo, sanitario y de regulación de la publicidad.
- Debatir, emitiendo en su caso, el correspondiente informe sobre cuestiones que afecten al indicado mercado o sobre aquellas otras respecto de las que pida su parecer el Presidente del Organismo o lo solicite un 20% de los miembros del Comité.
- Emitir informe en relación con el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2, apartado dos, y 3, apartados dos y tres, de la Ley 13/1998, de 4 de mayo, y su desarrollo reglamentario para el establecimiento de nuevos fabricantes, importadores y mayoristas.
- Emitir informe en relación con el cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 4, apartados tres y cuatro, de la Ley 13/1998, de 4 de mayo, para el otorgamiento y revocación de expendedurías de tabaco y timbre.
- Debatir e informar sobre cuestiones centrales de la economía agrícola e industrial del tabaco, haciendo llegar a la Administración, a través del Comisionado, la opinión del sector sobre tales extremos.

**Comité de
Medicamentos de Uso
Humano (CMH)**

Paula Sáiz CEACCU

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

CEACCU fue seleccionada de entre las asociaciones del CCU para representar a los consumidores en el Comité de Medicamentos de Uso Humano dentro de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios. Asistieron a dos sesiones de trabajo que se celebraron los días 16 de mayo y 12 de junio.

Comité de Evaluación de Medicamentos Uso Veterinario	Miguel Vallejo	UCE
Comité de Seguimiento de la Asociación de Distribuidores y Editores de Software de Entretenimiento (ADESE)	Oscar Benavente	FUCI
Comisión de seguimiento del convenio firmado entre el CCU, la ONCE y su fundación y el CERMI	Conchy Martín	HISPACOOOP

HISPACOOOP siguió asumiendo la dirección de esta Comisión en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios. Además, participó en las reuniones celebradas de esta comisión, así como en las actividades previstas en el marco de este convenio.

Concretamente, asistió a la reunión celebrada el día 2 de febrero de 2012 en la que se trataron los siguientes temas: aprobación del acta de la reunión celebrada el 21 de febrero de 2011 y análisis del cumplimiento del plan de trabajo aprobado para 2011 y determinación de lo que se abordará en 2012, que son los siguientes puntos:

- Análisis de información jurídica relevante e intercambio de información respecto de disposiciones normativas que afectan directamente a consumidores y usuarios con discapacidad y al sector del juego. Esta
-

actividad continuará en el año 2012.

- Acuerdo para elaborar un folleto digital sobre los derechos de los consumidores con discapacidad y un decálogo de medidas para fomentar el juego responsable, al igual que el consumo responsable. En la primera de las reuniones, celebrada el 2 de abril, se valorará un primer borrador de folleto, para posteriormente elaborar el definitivo.

- En el mes de junio se acordó realizar unas jornadas con el CCU en las que se presentara dicho trabajo, y posteriormente, se enviase a las comunidades autónomas para su difusión.

- Tratamiento del estudio sobre la accesibilidad de la página web del CCU y el diseño de un manual de accesibilidad a los edificios, por parte de Fundación ONCE. Ambos documentos fueron remitidos al CCU, sobre todo el estudio sobre la accesibilidad de la web, estableciendo las modificaciones pertinentes para actualizar esta herramienta y hacerla accesible según dicho estudio. Para ello se contó con el apoyo de la Fundación ONCE. El manual de accesibilidad a edificios estuvo listo y fue enviado desde Fundación ONCE a CCU a finales de febrero.

- Remisión de nota sobre el Foro Inserta Responsable de marzo de 2012.

- Remisión al CCU del estudio sobre las consecuencias negativas del juego ilegal para los consumidores y usuarios y para la promoción del juego responsable y para realizar las acciones necesarias de cara a la concienciación del Ministerio correspondiente con el fin de poder sensibilizar.

- Acto de presentación del cupón conmemorativo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el día 15 de marzo de 2012.

En el marco del Convenio también hubo un intercambio de disposiciones normativas que afectaban directamente a los consumidores y usuarios con discapacidad y al sector del juego, por lo que se remitió, desde la Comisión de Seguimiento, al resto de miembros el “Anteproyecto de Ley de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia”, que se presentó en

trámite de audiencia en el Consejo de Consumidores y Usuarios el día 9 de marzo, con objeto de poder presentar las alegaciones oportunas.

También el día 13 de marzo tuvo lugar el acto conmemorativo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor mediante el acto de presentación del cupón que la ONCE dedica a este día. En dicho acto participó la Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, junto con la Secretaria General de Sanidad y Consumo y el Vicepresidente Ejecutivo de Fundación ONCE, que hizo entrega de la reproducción del cupón.

Se celebraron dos reuniones (los días 2 y 23 de abril de 2012), con objeto de profundizar en el tema del folleto digital y en la elaboración de un decálogo de propuestas para fomentar el consumo responsable y el juego responsable. Si bien, a lo largo de los meses, se ha producido un constante intercambio de información y del borrador para preparar un documento final objeto de maquetación final. A este documento se le introdujeron modificaciones y cambios importantes. Una vez que dispusimos de un documento final consensuado en la Comisión de Seguimiento del Convenio, se procedió a su remisión a los miembros del CCU para presentar comentarios y modificaciones en su caso.

Igualmente, la representación del CCU asistió a la reunión celebrada el día 29 de octubre de 2012 por esta Comisión de seguimiento, en la que se trataron los siguientes temas: aprobación del memorándum de la reunión celebrada el 2 de febrero de 2012; análisis del plan de trabajo ejecutado en 2012 y propuestas para el 2013, con los siguientes puntos:

- Diseño de una jornada para difundir el folleto relativo a derechos de consumidores y usuarios con discapacidad, en la que además, se incluirán contenidos relacionados con el juego responsable.
- Celebrar una actividad con un desayuno de trabajo con medios de comunicación para presentar dicha jornada.
- Valoración de la posibilidad de generar alianzas con la plataforma del tercer sector.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Además, se trató la elaboración de los decálogos para incorporarlos al folleto por el CERMI y la posibilidad de incorporar contenido de un documento elaborado sobre el juego responsable de la ONCE. También se planteó la renovación del convenio para dos años más y la posibilidad de una beca en el CCU para personas con discapacidad, tema este último que ha quedado aplazado hasta la nueva convocatoria de becas del Consejo.

Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas	María Rodríguez	CECU
	Ana Isabel	ASGECO

Las reuniones realizadas en el año 2012 se dividieron en tres tipos:

- Reunión del Grupo de Trabajo del CERSE sobre “Promoción de la RSE”. Este grupo tenía como objetivo el desarrollo de la Ley de Economía Sostenible, en particular su artículo 39.
- Reuniones preparatorias en la Dirección General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social de la RSE. Los asuntos más destacados en las reuniones celebradas fueron: Conocer los planes/ calendario de trabajo en materia de RSE del nuevo equipo de la Dirección General y en general del nuevo gobierno de la nación así como el papel que va a jugar, en esta nueva etapa, la RSE.
- Reuniones de la Comisión Permanente del CERSE. Son de destacar, los asuntos relativos al Informe sobre el Plan Nacional de Responsabilidad Social de las Empresas así como la Posición de los grupos en relación al Plan Nacional de RSE y al Grupo de Trabajo de Promoción de la RSE.

Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (CATSI)	Eugenio Ribón	CEACCU
	Antonio Pomares	CECU
	Rubén Sánchez	FACUA
	José Vicente Gracia	UCE

Este órgano de consulta y participación ha carecido de reuniones a lo largo de 2012.

Consejo Asesor Postal	Dacio Alonso	UCE
	Fernando López	CEACCU

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Consejo General del	José Ramón Lozano	UNAE
Sistema Arbitral de	Eugenio Ribón	CEACCU
Consumo	Gustavo Samayoa	FUCI

Consejo Nacional del	Isabel Ávila Fernández	CEACCU
Clima	José Ángel Oliván	UCE
	Ana Atchenique	CECU
	José Ramón González	FUCI

En las reuniones del 11 de abril y 27 de diciembre se trataron los asuntos siguientes:

- RD 1188/2001 que regula la composición y funciones del Consejo Nacional del Clima.
- Informe de situaciones de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Estado de cumplimiento del protocolo de Kyoto.
- Informe consejo de Ministros de Medioambiente de 9 de marzo: Roadmap 2050, Post Durban.
- Tercera fase del régimen de comercio de emisiones 2013-2020.
- Plan Nacional de adaptación al cambio climático.

Consejo Asesor de	Belén Ramos (titular)	OCU
Medioambiente	Gustavo Samayoa	FUCI
	Juan Moreno	UCE
	Conchy Martín	CECU

El Consejo Asesor de medio Ambiente (CAMA) es el máximo órgano de consulta del Ministerio de Medio Ambiente, cuya participación es esencial para la elaboración y aprobación de las normativas que desde el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente se promulgan. La Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI) participa activamente en representación del CCU en este Consejo y se encuentra integrado en numerosos grupos de trabajo a fin de representar los derechos e intereses de los consumidores en todos los ámbitos donde estos deban estar representados.

Dentro de los cometidos del consejo, tales como emitir informes sobre

anteproyectos de ley o proyectos de real decreto con incidencia ambiental o asesoramiento en planes y programas medioambientales, este año se han estudiado muy profundamente, y han sido objeto de ulterior análisis por parte de FUCI, temas relacionados con la Ley de Costas y su posterior modificación así como el anteproyecto de Ley de Modificación de la Ley de Prevención y Control Integrados de la Contaminación.

Se han continuado trabajos relacionados con estudios sobre la gestión del agua en España, haciendo además incidencia en preocupaciones relacionadas con la contaminación y la extracción ilegal de la misma. Se ha dado cabida, igualmente, a informaciones relativas a los Parques Nacionales, con especial atención a la creación del Parque Nacional de Guadarrama y las repercusiones que supondrá para la Red en su conjunto.

En total, en el año 2012 se han convocado dos reuniones a las que ha acudido FUCI para el estudio de estos y otros temas, así como para establecer la creación de grupos de análisis y trabajos concretos y especializados como política del Agua o planes de Infraestructuras de transporte entre otros.

Consejo General de	Miguel García	FUCI
Organizaciones	Marina Heredia	UCE
Interprofesionales		
Agroalimentarias		

Este organismo desempeña las siguientes funciones:

- Emitir informes con carácter previo al reconocimiento o revocación de las organizaciones interprofesionales agroalimentarias por parte del Ministerio con competencias en Agricultura, Pesca y Alimentación.
 - Emitir informes con carácter previo a la aprobación de Acuerdos de extensión de normas y de aportaciones económicas de los no integrados en las organizaciones interprofesionales agroalimentarias.
 - Asesorar al Ministerio competente en las materias de Agricultura, Pesca y Alimentación en todas aquellas funciones que se atribuyen a dicho
-

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

departamento en la presente Ley.

Este organismo no ha sido convocado durante 2012.

Consejo Nacional de	Marta Coronado	UNAE
Transportes Terrestres	David Cifredo	FACUA
	Antonio Pomares	CECU
	José Vicente Gracia	UCE
	Fernando López	CEACCU
	Gustavo Samayoa	FUCI

El Consejo Nacional de Transportes Terrestres es un órgano superior de la Administración, para asesoramiento, consulta y debate sectorial en asuntos que afecten al funcionamiento del sistema de transportes. Su cometido viene determinado por la elaboración de los pertinentes informes preceptivos en todos aquellos asuntos y cuestiones que se encuentran previstos, tanto en la Ley 30/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, de creación del mismo, como en su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, así como en todos aquellos en que el Gobierno o por el Ministro de Fomento lo estimen conveniente.

FUCI, como representante de los consumidores y usuarios forma parte del Consejo en la sección de viajeros desarrollando así plenamente los cometidos que tiene asignados.

El Consejo, de acuerdo con la legislación de transportes tiene como cometidos principales:

- El asesoramiento y atención de las consultas sobre aspectos generales de la ordenación básica del sector y sobre aspectos específicos de los diferentes servicios, incluidos los que se refieren a la política económica común a los distintos modos de transportes, en cuanto a la elaboración de los Planes de Transportes, establecimiento de contratos-tipo o condiciones generales de contratación para las distintas clases de transporte terrestre, así como respecto al régimen tarifario.
 - El Consejo debe informar preceptivamente, en lo que concierne a los
-

transportes regulares de viajeros, entre otras, en las siguientes materias:

- El establecimiento y adjudicación de los servicios regulares permanentes de uso general.
 - Las modificaciones de los tráficos autorizados en el título concesional (prolongaciones, hijuelas, supresión o segregación de tráficos, etc.).
 - La autorización de la utilización conjunta de un mismo vehículo en varias concesiones que presenten puntos de contacto y respecto a las que no proceda su unificación, a fin de que los servicios correspondientes a las mismas se presten sin solución de continuidad.
 - El rescate, declaración de caducidad y extinción de las concesiones.
 - La unificación de concesiones.
 - La autorización de los transportes regulares de uso especial, etc.
- También resulta preceptivo su informe en aquellos casos previstos por el ROTT sobre los transportes de mercancías, transportes discrecionales y en materia de actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera.
 - Asimismo en relación al transporte ferroviario se ha solicitado informe del Consejo en proyectos de normativa estatal en esta materia, así como en la transposición de Directivas comunitarias.

Se han realizado actividades tales como justificaciones de incrementos tarifarios para el transporte de viajeros por carretera o normas de control de viajeros en dichos transportes. Así mismo se han estudiado concesiones y se han modificado líneas para su aumento o modificación en el transporte por carretera.

Igualmente se ha debatido, estudiado y analizado el Anteproyecto de ley por el que se modifica la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres para lograr mejorar la estructura del sector, aumentar la competencia y mejorar en definitiva el bienestar de los usuarios.

Los temas, más significativos, abordados en las distintas reuniones del

Consejo han sido los siguientes:

- Informe sobre Proyecto de Orden por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transportes de viajeros por carretera, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre Proyecto de Orden por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera, remitido por la Dirección General de Transporte por Carretera.
- Informe sobre Proyecto de Orden por la que se implanta un modelo de contabilidad analítica en las empresas contratistas que prestan los servicios de transporte regular de viajeros de uso general, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre solicitud de la Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España (Fenadismer) de introducción de mejoras en la formación continua obligatoria para conductores profesionales, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre solicitud de colaboración estable entre las concesiones VAC-114 (Cuenca-Valencia-Albacete, con hijuela), V-1775 (Albacete-Villarrobledo) y VAC-212 (Puertollano-Albacete-Valencia) de la titularidad de Autobuses Alsina, S.L. y La Requenense de Autobuses C.L.,S.A. respectivamente AC-CC-21/2012, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre solicitud de Modificación de la concesión de servicio de transporte público de viajeros por carretera entre Irún-Algeciras (VAC-138) AC-MOD258/2012, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre propuesta de revisión de tarifas de servicios ferroviarios de transporte de viajeros Cercanías y Media Distancia Alta Velocidad y Media Distancia Convencional, formulada por RENFE-Operadora para el año 2012, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre solicitud de unificación de los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera entre Sevilla y Málaga a Montgat y Manresa, con hijuelas (VAC-150), Murcia-Almería, con hijuelas (VAC-120), Alicante-

Murcia, con hijuelas (VAC-132) y Murcia-Valencia (VAC-031) AC-UNI-2/2009, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.

- Informe sobre solicitud de colaboración estable (Código Compartido) entre las concesiones VAC-075 (Huesca-Barcelona) y VAC-124 (Huesca-Lérida, con hijuelas) AC-CC-1/2011, ambas de la titularidad de Alosa, Autocares y Autobuses, S. L., remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
 - Informe sobre solicitud de colaboración estable entre las concesiones VAC-214 (Madrid-Sevilla-Ayamonte) y VAC-215 (Madrid-Córdoba-San Fernando (Cádiz) AC-CC-5/2011 de la titularidad de las empresas Socibus, S. A. y Secorbus, S. L. respectivamente, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
 - Propuesta de cese y nombramiento de Consejero-Ponente.
 - Informe sobre el Anteproyecto de ley por el que se modifica la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (Ley 16/1987, de 30 de junio), remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
 - Informe sobre el borrador del anteproyecto de Ley Orgánica por la que se modifica el artículo 10 de la Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de Delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en materia de transportes por carretera y por cable, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
 - Informe sobre Proyecto de Orden por la que se Modifica la Orden del Ministerio de Industria y Energía de 24 de septiembre de 1982 sobre autorización de talleres para la instalación, reparación, comprobación y revisión periódica de tacógrafos, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
 - Informe sobre solicitud de colaboración estable (Código Compartido) entre las concesiones VAC-044 (Madrid – Guadalajara) y VAC-099 (Madrid-Zaragoza-Barcelona) de la titularidad de Nex.
 - Continental Holdings, S.L. y Transportes de Viajeros de Aragón S.A. (ARATESA) respectivamente (AC-CC-2/2011), remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
-

- Informe sobre modificación de la concesión de servicio de transporte público de viajeros por carretera entre Madrid – Jaén, con hijuelas (VAC-093) de titularidad de SAMAR (AC-MOD-255/2011), remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre solicitud de colaboración estable (Código Compartido) entre las concesiones Madrid – Salamanca y Vigo (VAC-127) y Madrid – Ávila (VAC-080) de titularidad de Auto Res y Larrea respectivamente (AC-CC-12/2012), remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre modificación de la concesión de servicio de transporte público de viajeros por carretera entre Madrid y Piedrabuena (VAC-152) (AC-MOD-256/2011), remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre solicitud de colaboración estable (Código Compartido) entre las concesiones VAC-157 Madrid-Irún, con hijuelas y VAC-050 Madrid-Aranda del Duero, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.

CECU, como representante también del CCU en el organismo, participa activamente en las reuniones y en el estudio de la prolija documentación que se aborda en cada una de las reuniones del Consejo. El CCU ha hecho llegar al Consejo de Transportes, a través del representante designado por CECU, diferentes propuestas y reivindicaciones concretas en pos de una adecuada protección de los derechos de los viajeros. De entre todas ellas cabría señalar:

- La necesidad de normativa que regule la distancia entre los asientos de los autobuses de servicios discrecionales, en el mismo sentido de la que rige para los autobuses de servicios regulares.
- La oposición del CCU al incremento de tarifas por resultar desmesurado y muy por encima del incremento experimentado por el IPC.
- El acuerdo del Consejo con la solicitud de colaboración estable (Código Compartido) entre las concesiones VAC-044 (Madrid – Guadalajara) y VAC-099 (Madrid-Zaragoza-Barcelona) de la titularidad de Nex Continental Holdings, S.L. y Transportes de Viajeros de Aragón S.A. (ARATESA) respectivamente (AC-CC-2/2011), siempre que se

mantuviera la calidad del servicio.

- La oposición del CCU en cuanto a la modificación de la concesión de servicio de transporte público de viajeros por carretera entre Madrid – Jaén, con hijuelas (VAC-093) de titularidad de SAMAR (AC-MOD-255/2011)” al entender, el representante, que se proponía una mezcla de rutas locales con rutas autonómicas y con ello se favorecerían los problemas en los transbordos de viajeros, donde la espera supera los 25 minutos.
- La oposición del CCU al Informe sobre solicitud de colaboración estable (Código Compartido) entre las concesiones Madrid – Salamanca y Vigo (VAC-127) y Madrid – Ávila (VAC-080) de titularidad de Auto Res y Larrea respectivamente (AC-CC-12/2012), remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre ya que esas modificaciones que se proponen suponen que determinados servicios directos desaparezcan y se sustituyan por transbordos. También denunció el representante de los consumidores que algunas de las modificaciones que se solicitaban ya estaban siendo aplicadas lo que supone reducciones de expediciones y cambios de horarios, sin información al usuario.

**Consejo Nacional de
Seguridad Ciudadana**

José Carrero ASGECO

**Consejo de
Participación del
Instituto de Gestión
Sanitaria (INGESA)**

Isabel Ávila Fernández- CEACCU

José Ramón Lozano UNAE

En el Consejo de Participación de INGESA (Madrid) tuvieron lugar dos reuniones. En la primera de ellas se trataron los siguientes asuntos:

- Informe de Gestión de 2011, con un presupuesto ejecutado que no llegó al total de 239.990.000€
 - Presupuesto de 2012, marcado por el objetivo de estabilidad presupuestaria, reducción del déficit público y racionalización del gasto farmacéutico, con un importe de 220.740.000 euros.
-

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

En la segunda reunión se trataron los siguientes asuntos:

- Informe de Gestión del primer semestre 2012 (disminución de ingresos hospitalarios, de intervenciones quirúrgicas con hospitalización y aumento de la cirugía mayor ambulatoria y disminución de urgencias hospitalarias. En cuanto al gasto farmacéutico disminuyó el gasto medio por receta, aunque aumentó la prescripción
- Anteproyecto del presupuesto de 2013, por importe de 214.116,270€.

Se trasladó al órgano la preocupación planteada por el impacto en pacientes y familias ante el copago de medicamentos, y el interés por conocer del Decreto en el presupuesto de INGESA.

Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria (INGESA). Comisión Ejecutiva CEUTA	Inés López	CEACCU
	Gregoria Poza	FUCI

La Comisión Ejecutiva Territorial de Ceuta se reunió en dos ocasiones. En la primera reunión se trataron

- Reclamaciones de los usuarios (la mayoría relacionadas con el transporte sanitario).
- La evolución de la lista de espera quirúrgica (621 pacientes a 31/12/2011), con una media de 37 días.
- Las demoras en Atención Primaria (sin demoras) y Atención Especializada (una media de 22 días).

En la segunda, se actualizaron esos mismos datos a septiembre de 2012, destacando la espera quirúrgica, que se elevó a una media de 87 días. Por su parte, las demoras en Atención Especializada se incrementaron sensiblemente hasta llegar a 29 días.

Consejo de Participación del	Victoria Choclán	CEACCU
	Angela González	CEACCU

**Instituto de Gestión
Sanitaria (INGESA).
Comisión Ejecutiva
MELILLA**

La Comisión Ejecutiva Territorial de Melilla se reunió en tres ocasiones. La primera reunión tuvo como asuntos a tratar:

- Gasto farmacéutico (reducción, excepto en recetas de especialidades farmacéuticas).
- Lista de espera quirúrgica (cerró el ejercicio con 29 días de espera).
- Demora en citas de Atención Especializada (22 días de demora).
- Previsiones de terminación del Hospital Universitario en 2013.

En la segunda sesión se informó del ajuste presupuestario para 2013, con afección mayoritaria al capítulo de Inversiones pero complementando la cartera de servicios asistenciales para evitar el envío de pacientes de la Ciudad a centros hospitalarios peninsulares.

En la tercera se presentó el Informe de Gestión de los tres primeros trimestres, en especial respecto del gasto farmacéutico (reducción en la emisión de recetas y reducción del gasto médico por receta del 4,38%) y lista de espera quirúrgica (fue inferior a 30 días y ningún paciente debió esperar más de 90 días).

La representante de los consumidores se interesó por el impacto del copago en la reducción del número de recetas, a lo que se contestó afirmativamente, con una bajada del 7,38%.

Consejo Superior de	Ana Isabel Ceballo	ASGECO
Estadística	Carlos Trias	ASGECO

El Pleno del Consejo Superior de Estadística CSE se reunió una vez, el 26 de julio de 2012, habiéndose debatido las cuestiones del siguiente orden del día:

1. Intervención del Presidente del Consejo Superior de Estadística.
-

2. Lectura y aprobación del Acta de la sesión anterior (14 de diciembre de 2010).

3. Aprobación de las Memorias anuales del Consejo Superior de Estadística relativas al año 2010 y al año 2011.

4. Aprobación del Dictamen del Anteproyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Plan Estadístico Nacional 2013-2016.

5. Presentación, para conocimiento del Pleno del CSE, de los dictámenes aprobados por la Comisión Permanente durante 2012 sobre:

- Estadísticas sobre Violencia de Género: Víctimas mortales por violencia de género a manos de su pareja o expareja; 016 – Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género y Ayudas sociales a mujeres víctimas de violencia de género.
- Ejecución Presupuestaria Trimestral de las Comunidades Autónomas.
- Indicadores de Confianza Empresarial.
- Implantación del Índice de Precios de Consumo Base 2011.

6. Presentación, para conocimiento del Pleno del CSE, de las siguientes Memorias:

- Memoria explicativa de la actividad del INE, de los departamentos ministeriales, del Consejo General del Poder Judicial y del Banco de España en 2010.
- Memoria anual del Comité Interterritorial de Estadística relativa al año 2010.
- Memoria anual del Comité Interterritorial de Estadística relativa al año 2011.
- Memoria anual de la Comisión Interministerial de Estadística relativa al año 2010.
- Memoria anual de la Comisión Interministerial de Estadística relativa al año 2011.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Tráfico		
Corporación RTVE	Alejandro Perales	AUC
(Consejo Asesor)	Fernando Móner	CECU

La ley 7/2010 de la radio y la televisión de titularidad estatal contempla la existencia como órgano de la Corporación de un Consejo Asesor compuesto por un total de 15 miembros. Dos de ellos lo están en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios. Las competencias de este Consejo se centran en asesorar en las orientaciones generales de programación, informar sobre los criterios y normas que garanticen el derecho de acceso e informar sobre las propuestas de los contratos programas.

El Presidente de AUC, Alejandro Perales Albert, es uno de los dos representantes del CCU en el Consejo Asesor. En calidad de tal, presentó un informe sobre la retransmisión de corridas de toros por televisión a la luz de la normativa vigente.

En el año 2012 el Consejo Asesor no se ha reunido ninguna vez, incumpléndose así flagrantemente la propia legislación que regula RTVE, y a pesar de las reiteradas protestas de los representantes del CCU. Estos solicitaron también en este año la puesta en marcha de un programa específico en materia de consumo, de acuerdo con lo contemplado por la legislación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Junta Consultiva de	Jorge Sanz	UCE
Seguros	Santiago Pérez	ADICAE

En este órgano ADICAE ostenta una representación en nombre de los consumidores. Durante todo el año 2012 ha realizado documentos de propuesta ante la modificación de normativa en materia de seguros. Entre estos documentos están:

- Aportaciones al Borrador del Anteproyecto de Ley de supervisión de los seguros privados.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

-
- Borrador del Proyecto de Real Decreto por el que se desarrollan determinados artículos de la Ley de supervisión de los seguros privados.
 - Borrador de Orden Ministerial por la que se modifica la Orden EHA/339/2007 de 16 de febrero por la que se desarrollan determinados preceptos de la normativa reguladora de los seguros privados.
 - Propuesta de disposición adicional sobre la disponibilidad de los planes de pensiones en caso de procedimiento de ejecución sobre la vivienda habitual en la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

Observatorio de	Gustavo Samayoa	FUCI
Precios de los	Marta Coronado	UNAE
Alimentos	Carmen Picot	HISPACOO
	Marina Heredia	UCE
	Yolanda Quintana	CEACCU

El Observatorio de Precios es un instrumento metodológico y un foro de análisis que aporta conocimiento al proceso de formación de precios en la cadena agroalimentaria, con el fin de contribuir a la transparencia de los mercados.

Durante este año, a parte de los informes preceptivos sobre el consumo alimentario y el precio de los alimentos (IPC) analizados en todas las reuniones convocadas, han sido estudiados con especial atención los análisis para el mercado de la leche y productos lácteos en el que se ha creado un Grupo de Trabajo al respecto así como el estudio de informes para la Mejora de Funcionamiento de la Cadena Alimentaria y el estudio del Anteproyecto de Ley de Mejora de la misma.

Otros temas en los que se ha hecho incidencia durante este año han sido la presentación del estudio de Canales Cortos de Comercialización así como estudios sobre la carne de conejo o informes de nuevos estudios en proceso.

HISPACOO continuó su participación en el análisis de la situación del consumo alimentario, del mercado actual y de la evolución de los precios de

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

los alimentos para el ejercicio actual, a través de la designación de su representante en el Observatorio de Precios de los Alimentos.

Éste constituye un órgano de consulta e intercomunicación entre la Administración y los representantes de los sectores implicados, que realizan un continuo seguimiento y estudio de los distintos factores estructurales y coyunturales explicativos de la situación y evolución de los mercados, de origen y destino, y de los márgenes comerciales de los distintos agentes económicos intervinientes en la formación de los precios.

Durante el presente año han tenido lugar tres plenos del OPA en los cuales se han abordado temas muy relevantes para la mejora del funcionamiento de la cadena alimentaria. El OPA, en dichos plenos, adquirió una serie de compromisos que ha llevado a cabo en el presente ejercicio. Algunos de los compromisos adquiridos más relevantes fueron los siguientes:

- Elaboración de un estudio de canales cortos de comercialización de productos agroalimentarios.
- Elaboración de estudios de cadena de valor y formación de precios del vino, cereales y aceite de orujo de oliva.
- Modificación de la estructura y configuración del estudio de la cadena de valor del huevo para las próximas actualizaciones.
- Creación de un grupo de trabajo del Observatorio de Precios de los Alimentos para el análisis del mercado de la leche y de los productos lácteos.

El representante de HISPACOOOP participó en las reuniones, con objeto de favorecer la transparencia y racionalidad en el proceso de formación de los precios. En todo caso trató de impulsar el diálogo en el proceso de formación de los precios en la cadena agroalimentaria y transmitiendo los contenidos de los informes sobre el clima de confianza del sector agroalimentario.

Se procedió a convocar los siguientes plenos:

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Celebración del Pleno Extraordinario del Observatorio de Precios de los Alimentos del MARM, para el mes de marzo en el que como único punto de debate se propone el *"Análisis del impacto en la Cadena Alimentaria de la volatilidad de los precios de las materias primas"*.
- Celebración el día 28 de junio de 2012, del XXII Pleno del Observatorio de Precios de los Alimentos, en el que se informó, por parte del Presidente, sobre las actuaciones del Observatorio de Precios de los Alimentos en el primer semestre de 2012; se remitió información sobre el estado de los trabajos del Anteproyecto de Ley de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria. Además se trataron las propuestas para la aprobación de la realización de nuevos estudios por parte del Observatorio de Precios de los Alimentos.
- Observación adicional de las Asociaciones de Consumidores UNAE y CEACCU, representantes del CCU: debido a la imposibilidad de manifestar durante el Pleno la siguiente observación, se presentó posteriormente por escrito, solicitando que fuese tenida en cuenta:

Entre los objetivos y funciones del Observatorio de Precios se encuentra la información al consumidor y la difusión de los datos relativos a la formación de precios, funcionamiento de la cadena...Entendemos que, para una mayor eficacia en el cumplimiento de tales fines, es imprescindible se aprovechen todas las herramientas disponibles. Ya hace tiempo propusimos que los nuevos medios y plataformas sociales (blogs, twitter...) eran canales idóneos para ello. Se suele decir que "hay que ir a informar a los consumidores donde estos se encuentren", y es innegable que ese espacio de conversación lo brindan hoy las redes sociales. Por ese motivo, insistimos en nuestra propuesta, ya expresada en el Pleno anteriormente, de que el Observatorio extienda la labor informativa que viene desarrollando a estas redes y canales sociales.

- A lo largo de este ejercicio se analizó la evolución de precios de los alimentos, según los informes presentados por el Instituto Nacional de Estadística (INE); el consumo alimentario, a partir de datos del Panel de

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Consumo Alimentario. También se analizaron los datos presentados por el Observatorio de Precios del Comercio Minorista a cargo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y estudiaron los informes presentados sobre el estado de situación de los estudios de cadena de valor de los determinados productos.

- Se procedió a realizar un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el Grupo de Trabajo para el estudio del Código de Buenas Prácticas Comerciales a lo largo de la cadena alimentaria, con el objetivo de identificar y plasmar en un documento las buenas prácticas comerciales en cada uno de los aspectos claves en la relación comercial.
- Celebración el día 18 de octubre, del XXIII Pleno del Observatorio de Precios de los Alimentos, al que asistió un representante de HISPACOOOP. En él se trató el tema del Acta correspondiente a la sesión anterior (28 de junio de 2012), y se informó desde Presidencia de las Actuaciones del Observatorio de Precios de los Alimentos desde el último Pleno. Concretamente se procedió a comunicar aspectos relacionados con el informe sobre el consumo alimentario; el informe sobre el precio de los alimentos (IPC). Además, se aprobaron las actuaciones de los estudios de la cadena de valor (enviadas el 18 de septiembre de 2012); y se informó de las actualizaciones en proceso de los estudios de la cadena de valor; y de los nuevos estudios en proceso.

Además, se procedió a remitir el Convenio de Colaboración entre ANGED, ASEDAS, ACES, FENIL, COOPERATIVAS AGRO-ALIMENTARIAS, ASAJA y el MAGRAMA, para la mejora de la eficiencia de las cadenas de valor y comercialización de la leche y productos lácteos.

Los grupos de trabajo creados son:

- Grupo de Trabajo para el refuerzo de las actuaciones encaminadas a la garantía de la calidad
 - Grupo de Trabajo para la mejora de la colaboración en la aplicación de la
-

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

normativa y la vertebración de las cadenas de valor. En este Grupo el Ministerio se ha comprometido a llevar al Pleno del Observatorio de Precios de los Alimentos la propuesta de crear un Grupo de Trabajo para el análisis del mercado de la leche y los productos lácteos.

- Grupo de Trabajo para aumentar la colaboración en el ámbito de la información al consumidor y colaborar en el fomento de la internacionalización.

En este pleno también se trató la situación de la carne de conejo en la gran distribución y en el sector en general. Y por último se informó de los avances del Anteproyecto de Ley de Medidas para Mejorar el Funcionamiento de la Cadena Alimentaria.

Celebración el día 20 de diciembre, del XXIV Pleno del Observatorio de Precios de los Alimentos en el que se trataron los siguientes puntos:

- Lectura y aprobación del Acta correspondiente a la sesión anterior (18-octubre-2012).
 - Presentación de la Memoria de Actuaciones del Observatorio de Precios de los Alimentos durante 2012.
 - Informe del Presidente sobre las Actuaciones del Observatorio de Precios de los Alimentos.
 - Informe sobre el consumo alimentario.
 - Informe sobre el precio de los alimentos (IPC)
 - Aprobación de las actualizaciones de los estudios de la cadena de valor (enviadas el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2012).
 - Informe de las actualizaciones en proceso de los estudios de la cadena de valor.
-

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

- Informe de los nuevos estudios en proceso.
- Información de la creación del Grupo de Trabajo para el análisis del mercado de la leche y productos lácteos.
- Informe del Grupo de Alto Nivel de la Mejora del Funcionamiento de la Cadena Alimentaria.
- Presentación del Estudio de Canales Cortos de Comercialización, que permite conocer el alcance real que han logrado las diversas iniciativas de venta directa que están desarrollándose en nuestro país.

Igualmente hubo un intercambio de información y solicitud de aportaciones sobre los nuevos borradores de estudios de la cadena de valor para su estudio y calibración por los miembros de este Observatorio. Los estudios son un análisis sobre los componentes de la cadena y los costes asociados en cada uno de los procesos de comercialización, que pretende ser dinámico y actualizable para que pueda servir de instrumento explicativo y analítico del proceso de formación de precios de los alimentos. Tienen como objetivo fomentar la colaboración del sector a través de una reflexión conjunta sobre las estructuras del sector y sobre el proceso de formación de precios, tratando de buscar la mejora de la cadena a través del conocimiento de la misma.

**Observatorio de la
Publicidad.
Comité Asesor**

Alejandro Perales AUC

La labor del Observatorio es analizar la ocupación publicitaria y promocional en las televisiones españolas, en las emisoras de radio y, esporádicamente, en prensa escrita.

Durante el año 2012 se han elaborado una treintena de informes, evaluando dicha ocupación publicitaria en base a indicadores como los siguientes:

- Porcentaje mensual de programación y de contenidos publicitarios y promocionales (lo que se denomina “resto de programación”) en cada una

de las cadenas estatales y autonómicas.

- Distribución de estos porcentajes por franjas horarias.
- Evolución mes a mes de estos indicadores.
- Distribución del resto de programación entre sus diferentes formatos posibles: spots, cartones publicitarios, patrocinios solapados/no solapados, publrreportajes, sobreimpresiones, autopromociones, avances de programación, cortinillas, teletienda. No se incluyen en este estudio los emplazamientos de producto.

Dicho Observatorio cuenta con representantes de los anunciantes, de las agencias de publicidad y de las agencias de medios.

En el marco de la actividad del CCU en el Observatorio de Publicidad, AUC se personó como miembro del Consejo en el procedimiento sobre la operación de fusión ANTENA 3/LA SEXTA, aportando una serie de propuestas de requisitos de cara a dicha fusión.

Observatorio de la Distribución Comercial	María Rodríguez CECU
--	----------------------

A lo largo del 2012, el Observatorio de la Distribución Comercial no celebró ninguna reunión.

Dada las materias a tratar en este órgano de consulta y la diversidad de entidades e intereses representados en el órgano, debería propiciarse su funcionamiento.

Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores	Conchy Martín CECU Eugenio Ribón CEACCU
---	--

Durante el año 2012, el ECCG se ha reunido con periodicidad cuatrimestral.

Dentro de las materias tratadas, pueden destacarse, por su importancia o relevancia para la protección de los consumidores y usuarios, las siguientes:

1. La opinión aprobada por el grupo en marzo sobre la Ley de Ventas, que fue publicada en su web y remitida a la DG Justicia.
2. La vulnerabilidad de los consumidores en el mercado de productos y servicios.
3. La sostenibilidad del movimiento asociativo de consumidores.

La DG SANCO remite abundante información a los miembros del órgano para su estudio, valoración y distribución procedente de las diferentes Direcciones Generales de la UE. Durante las reuniones, se reciben visitas de representantes de dichas Direcciones Generales que efectúan presentaciones sobre los dossiers que manejan en ese momento, informando de sus actividades y recibiendo las opiniones de los miembros del grupo en representación de los consumidores de sus respectivos países, por lo que es un órgano valioso para los consumidores, no sólo por la información que se recibe sino por la posibilidad de influir directamente en las diferentes materias de consumo.

**Comisión para el
Seguimiento de la
Calidad en la
Prestación de los
Servicios de
Telecomunicaciones**

Enrique García FACUA

Se ha asistido a la reunión celebrada el día 26 de junio en la que los temas abordados han sido los siguientes:

- Cambio de estructura y funciones en la Dirección General de Telecomunicaciones de la Información y modificación de las normas internas de funcionamiento.
 - Aprobación de las modificaciones del documento de criterios adicionales para la medición de los parámetros de calidad del servicio de las partes I y II del Anexo I de la Orden de Calidad.
 - Aprobación de las modificaciones del documento Guía para la medición de la
-

calidad de conexión de voz.

- Creación de nuevos grupos de trabajo.

Comisión	Alejandro Perales	AUC
Intersectorial para		
Actuar Contra las		
Actividades de los		
Derechos de Propiedad		
Intelectual		

La Comisión Permanente, promovida por la Secretaría General Técnica del Ministerio de Cultura, integra a todos los agentes involucrados en la cadena de valor: operadores, proveedores de contenidos, autores y consumidores.

En años anteriores, el representante del CCU ha planteado, en el marco de esta Comisión Permanente, la involucración de los consumidores y usuarios en las campañas que el Ministerio de Industria y el Ministerio de Cultura pretenden lanzar en el actual ejercicio en contra de la actividad de piratería.

Comisión	José Vicente Gracia	UCE
Intersectorial para		
Actuar Contra las		
Actividades		
Vulneradoras de los		
Derechos de la		
Propiedad Industrial		

Comisión	Iñaki Larrabeiti	HISPACOOB
Interministerial para	Jesús Vega de	FACUA
la Ordenación	Yolanda Quintana	CEACCU
Alimentaria	Gustavo Samayoa	FUCI

La Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA) es un órgano colegiado para coordinar y armonizar la regulación de la legislación alimentaria. Sus informes tienen carácter preceptivo en los aspectos técnicos, sanitarios, de comercialización y de protección al consumidor en el ámbito de

la ordenación alimentaria.

Por tanto podemos señalar como funciones de la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA) las siguientes:

- Establecer los conceptos básicos y los criterios armonizadores en la regulación del ámbito alimentario en sus aspectos legislativos.
- Informar con carácter preceptivo las disposiciones que se refieran a la aplicación, desarrollo, complementación o modificación del Código Alimentario Español y de cualquier otra sobre la materia de ordenación alimentaria.
- Formular cuantas mociones, propuestas o recomendaciones considere convenientes en materia alimentaria.
- Mantener actualizada la documentación e información nacional e internacional en lo referente al sector alimentario.
- Efectuar las tareas de estudio, coordinación y asesoramiento que precisen los asuntos relacionados con la ordenación alimentaria sometidos a su consideración o por su propia iniciativa.
- Constituir ponencias o grupos de trabajo en relación con aspectos concretos de aplicación y desarrollo del Código Alimentario Español o elaboración de proyectos de disposiciones relativas al mismo, a cuyo efecto podrá solicitar las colaboraciones oportunas.
- Cuantos otros cometidos en materia de ordenación alimentaria le sean encomendados por los Departamento competentes.
- Las relaciones y coordinación con los Comités de Expertos de los Organismos Internacionales especializados y singularmente con la Comisión del Codex Alimentarios y el Programa conjunto FAO/OMS sobre Normas Alimentarias, en colaboración con los servicios de los

Departamentos correspondientes.

En este órgano de representación se han realizado evaluaciones a diversos proyectos normativos de gran interés para los consumidores. Algunos de estos proyectos normativos estudiados han sido la norma de calidad del trigo o normas complementarias para la producción, designación, presentación y etiquetado de determinadas bebidas espirituosas, o normas relacionada con seguridad de alimentos en relación con la salmonelosis o estudios del agua destinado a consumo humano entre otras.

Durante el año 2012 se han convocado 3 reuniones.

La secretaría de la CIOA (creada por Real Decreto 1456/1982) queda adscrita a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición conforme a la Ley 11/2001.

La CIOA gestionó la elaboración de numerosos informes de carácter preceptivo sobre coordinación en los aspectos técnicos, sanitarios, comerciales y de información al consumidor en el ámbito alimentario. Igualmente la CIOA se encargó de informar sobre los distintos proyectos normativos de desarrollo del Código alimentario español, y sobre las materias de normas y reglamentos técnicos en lo referente a los productos alimenticios. En este año se han celebrado las siguientes sesiones del Pleno:

El día 8 de marzo se celebró un Pleno presencial en el que se estudiaron los siguientes proyectos a nivel comunitario y nacional:

- Proyecto de Real Decreto por el que se establecen medidas de aplicación de la Normativa Comunitaria en materia de comercialización y utilización de piensos y se modifica el Real Decreto 1409/2009, de 4 de septiembre, por el que se regula la elaboración, comercialización, usos y control de los Piensos Medicamentosos.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la Norma de Calidad para el Café.

- Proyecto de Real Decreto que se modifica el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la Lista de Coadyuvantes Tecnológicos Autorizados para la elaboración de Aceites Vegetales Comestibles.
- Proyecto de Orden por el que se establecen disposiciones para la aplicación de las condiciones de inclusión de determinadas sustancias activas de productos fitosanitarios.
- Proyecto de Orden SSI/ sobre sustancias para el tratamiento del agua destinada a la producción de agua de consumo humano.

También se realizó un seguimiento de las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación interna en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas.

El día 14 de junio se celebró un Pleno presencial en el que se estudió los siguientes proyectos a nivel comunitario y nacional:

- Proyecto de Orden SSI/ sobre sustancias para el tratamiento del agua destinada a la producción de agua de consumo humano. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).
 - Proyecto de Orden por la que se deroga la Orden PRE/1377/2005, de 16 de mayo, por la que se establecen medidas de vigilancia y control de determinadas salmonelosis en explotaciones de gallinas ponedoras, a efectos del establecimiento de un programa nacional. (Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente).
-

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 846/2011, de 17 de junio, por el que se establecen las condiciones que deben cumplir las materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para su utilización en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).
- Directiva 98/34/CE: se informó sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas.

El día 27 de septiembre se celebró un Pleno presencial en el que se trataron los siguientes temas:

- Proyecto de Real Decreto por el que se establecen normas complementarias para la producción, designación, presentación y etiquetado de determinadas bebidas espirituosas.
- Proyecto de Real Decreto xxxx/2012, de xx de xxxxx, por el que se modifica el Real Decreto 1615/2010, de 7 de diciembre, por el que se aprueba la norma de calidad del trigo.
- Se informó sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas.

**Observatorio Estatal
de Violencia Sobre la
Mujer**

Marta Coronado UNAE

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Durante el año 2012 se celebraron siete reuniones en las que se trataron los siguientes temas:

- 13 de febrero de 2012, el orden del día fue el siguiente:
 1. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la reunión anterior del día 8 de noviembre de 2011.
 2. Líneas de trabajo en el ámbito de la lucha contra la violencia de género.
 3. Preguntas y sugerencias.

 - 8 de marzo de 2012: acto de celebración del Día Internacional de las Mujeres, en el Auditorio 400 del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, calle Santa Isabel, 52, a las 10:10 horas.

 - 5 de Junio de 2012, el orden del día fue el siguiente:
 1. Acto de firma del convenio de prestación del Servicio ATENPRO, en la sede de esta Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.
 2. Entrega de convenios de sensibilización e inserción laboral.
 3. Entrega de cartas de adhesión a compromiso por una sociedad sin violencia de género.

 - 19 de junio de 2012: presentación de la campaña de la Delegación del Gobierno en Madrid sobre la violencia de género.

 - 15 de noviembre de 2012: presentación del cupón de la ONCE conmemorativo del “25 de Noviembre, Día Internacional de Eliminación de La Violencia contra la Mujer”. Tuvo lugar en el salón de actos de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

 - 22 de noviembre de 2012: acto de entrega de reconocimiento con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia sobre la Mujer, en el Museo Reina Sofía.
-

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

-
- 5 de diciembre de 2012, el orden del día fue el siguiente:
 1. Lectura y aprobación, si procede, de las Actas de las reuniones de 8 de noviembre de 2011 y de 13 de febrero de 2012, respectivamente. Se aprueban.
 2. Debate y aprobación en su caso, del V Informe Anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer.
 3. Información de las actuaciones realizadas hasta la fecha por el Grupo de Trabajo relativo al estudio "Análisis de la respuesta a la violencia de género desde el ámbito de la justicia".
 4. Información sobre las líneas de actuación de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.
 5. Preguntas y sugerencias.

Observatorio de Pagos con Tarjeta Electrónica	Fernando Herrero José Angel Olivan	ADICAE UCE
Observatorio para la prevención del Tabaquismo	Antonino Joya José Carrero	OCU ASGECO
Consejo del Plan Estatal de Vivienda	M ^a Emilia Gómez	CECU

Este órgano de consulta y participación ha carecido de reuniones a lo largo de 2012. Dado que la vivienda es una de las principales materias que se abordan dentro del consumo, debería potenciarse la presencia de los representantes de los consumidores en las políticas de vivienda en el seno de este organismo con su puesta en funcionamiento.

Comisión para las Emisiones y Retransmisiones Deportivas	Alejandro Perales	AUC
Comisión Seguimiento Acuerdo de Colaboración entre el MISACO y	Rubén Sánchez	FACUA

**representantes de los
sectores de la
Creación, Producción y
Distribución de
Prendas de Vestir**

Comisión de	Ignasi Farua	HISPACOOB
Seguimiento del	Fernando López	CEACCU
Convenio firmado	Antonio Pomares	CECU
entre el CCU y la		
Comisión Nacional de		
la Energía		

El representante del CCU designado por HISPACOOB para realizar el seguimiento de las actuaciones establecidas en el convenio firmado entre ambas entidades, trató de llevar a cabo un seguimiento de las actuaciones marcadas dentro del Convenio marco.

Como en años precedentes, representantes del CCU asistieron a encuentros, jornadas o actos que fueron organizados por la CNE en materia de energía. Concretamente se asistió a los siguientes:

Día 26 de marzo: Conferencia sobre “*Redes Inteligentes de Energía, Smart grids, regulación y tecnología*”, organizada por la CNE en colaboración con la Fundación para el Fomento de la Innovación Industrial, Universidad Politécnica de Madrid. En ella, se ha tratado el tema de las nuevas redes inteligentes y su proyección en el ámbito español, con los beneficios y retos que se han de conseguir para su plena instauración en nuestro territorio.

Día 10 de octubre: Jornada sobre “Seguridad del suministro eléctrico”, organizada por la Fundación para el Fomento de la Innovación Industrial, Universidad Politécnica de Madrid en colaboración con la Comisión Nacional de Energía.

No obstante, dada la inactividad de la CNE en este sentido, no se realizó ningún intercambio de documentación, ni se mantuvo una colaboración estrecha con la CNE, dado que los interlocutores anteriores con el CCU

dentro de la CNE ya no están.

Comisión de Calificación de Películas Cinematográficas	Álvaro Crespo AUC
---	-------------------

La Comisión de Calificación de Películas Cinematográficas constituye el órgano asesor encargado del visionado de las películas. Nuestra organización, a través del representante designado, formó parte de dicha comisión de calificación.

El representante asistió cada día al visionado de las películas con objeto de ser calificadas en función de los grupos de edad. Normalmente la media de visionado de películas es de 2 cada día.

Si bien, en función del visionado, se hace una calificación en función de lo siguiente:

- Apta para todos los públicos.
- No recomendada para menores de siete años.
- Especialmente recomendada para la infancia. (esta clasificación se añadirá a una de las anteriores cuando se trate de películas con contenido narrativo y visual destinado a este público objetivo).
- No recomendada para menores de doce años.
- No recomendada para menores de dieciséis años.
- No recomendada para menores de dieciocho años.
- Película X prohibido el acceso a menores de dieciocho años.

También se estableció una categoría que opera de manera transversal para todas las películas presentadas a calificación por grupos de edad excepto para la calificación «Película X». Esta categoría es la de «Especialmente recomendada para el fomento de la igualdad de género».

Consejo Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad	Ana Etchenique Calvo CECU (titular)
	Rocío Algeciras Cabello FACUA (suplente)

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Durante el 2012 no se han convocado reuniones por el órgano de consulta y, la única documentación recibida desde dicho órgano consistió en el Borrador de informe 2011 sobre el estado del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad en España.

Consejo Interministerial de Organismos Modificados Genéticamente	Ana Etchenique	CECU
---	----------------	------

Durante el 2012 no se han convocado reuniones por parte de este órgano consultivo.

Si se ha remitido por el organismo alguna información relativa, fundamentalmente, al Borrador de la “Guía práctica para la remisión de solicitudes para llevar a cabo ensayos de liberación voluntaria de plantas superiores modificadas genéticamente (PSMG) (gimnospermas y angiospermas)”.

Agencia española de Medicamentos y Productos Sanitarios (CONSEJO RECTOR)	Ana M ^a Sánchez	OCU
Consejo Consultivo Permanente de accesibilidad (RENFE)	Gustavo Samayoa	FUCI
Consejo Superior Postal	Manuel Martín	UNAE
	José Ramón Lozano	UNAE
Foro Nacional Multilateral sobre Facturación Electrónica	Rubén Sánchez	FACUA

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

2.6. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La sociedad civil demanda cada vez más transparencia a los poderes públicos y a las entidades privadas, y desde esta perspectiva y en el marco de las atribuciones que tiene el Consejo, éste quiere contribuir a esa pretensión ante la ciudadanía o sus representados.

2.6.1. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, en su artículo 8 establece que:

“El Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo proveerá al Consejo de los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones”.

Sin embargo, hay que destacar que el Consejo de Consumidores y Usuarios no dispone de recursos propios, ni dispone de una partida presupuestaria específica. Su financiación procede de una partida específica en los Presupuestos del Instituto Nacional de Consumo que gestiona este organismo.

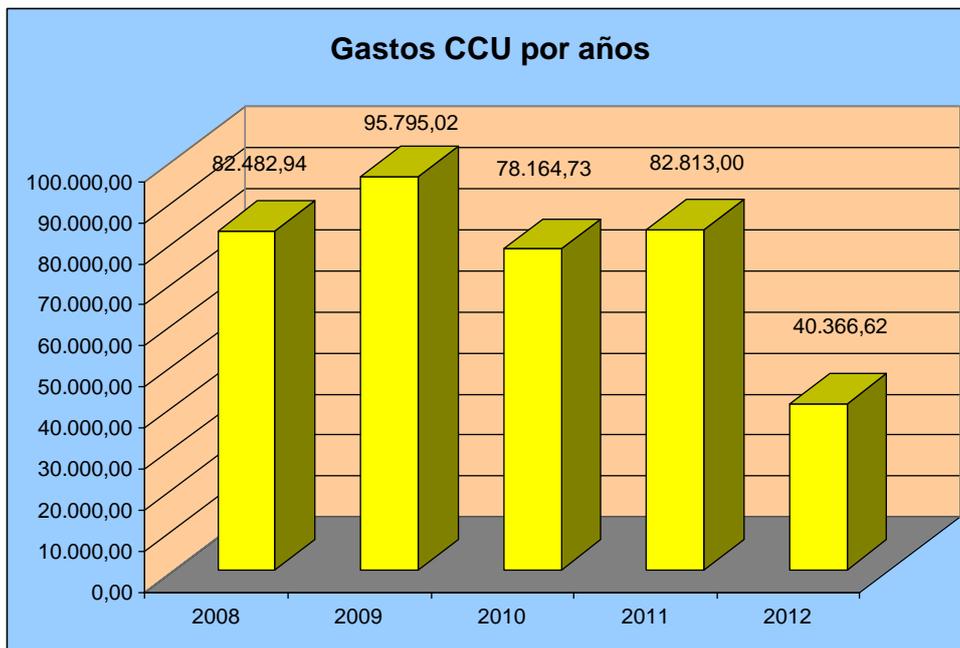
TABLA 5

Conceptos según gastos	2008	2009	2010	2011	2012
Becarios	27.458,23	29.986,00	20.524,00	30.732,00	7.533,20
Memoria	11.986,00	18.000,00	11.980,00	9.500,00	6.935,00
Asistencia a reuniones	8.073,39	6.598,27	6.829,78	5.954,00	4.786,97
Estudios		14.480,00	11.950,00	11.000,00	
Publicaciones					
Papelería	1.216,87	280,75	1.100,95	291,00	11,45
Congreso/Jornadas	3.420,00				
Equipos informaticos-Grabacion				136,00	
Mobiliario - Obras					
Base de datos legislativa					
Transporte					
Registro Patentes	2.228,45				
Asistencia Reuniones	28.100,00	26.450,00	25.780,00	25.200,00	21.100,00
Total Gastos	82.482,94	95.795,02	78.164,73	82.813,00	40.366,62

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Si observamos los datos se aprecia que la financiación es muy variable y que no sigue ningún patrón de crecimiento. Esto se debe a que está directamente relacionada con la especificada en los Presupuestos del Instituto Nacional de Consumo. En el último año ha continuado el descenso iniciado en 2011, con una reducción de gastos en torno al 30%, siendo más acusado en la partida de becas por motivo de la tardía incorporación en este ejercicio, si bien se recuperará en su totalidad en el próximo por tener carácter bianual.

GRÁFICO 6



3. MONOGRAFÍA: JORNADA DE REFLEXIÓN SOBRE ACCIONES COLECTIVAS

Los problemas del consumidor han evolucionado considerablemente hacia “causas comunes” porque cada vez son más habituales los casos de afectación colectiva provocada por prácticas irregulares, que ocasionan perjuicios considerables e involucran importantes cantidades de dinero, por el elevado número de afectados.

El mandato de protección especial al consumidor está en la Constitución en el artículo 51, donde se expone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiéndolos mediante procedimientos eficaces.

El nacimiento procesal efectivo de las acciones colectivas se produce en el año 2000, con la Ley de Enjuiciamiento Civil, aunque ya la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984 reconocía a las asociaciones de consumidores la posibilidad de ejercer acciones en defensa de sus intereses generales y posteriormente, en 1998, la Ley de Condiciones Generales de la Contratación establecía acciones colectivas para combatir las cláusulas abusivas; más tarde, con el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y demás Leyes complementarias, en su artículo 52 y siguientes.

Finalmente, el Derecho del Consumo queda reforzado mediante la incoación de acciones colectivas que permitan el cese de determinadas conductas, la obtención de una justa compensación para los consumidores y una protección efectiva de la “parte débil”. Este sería, en particular, el caso de la reciente Ley 29/2009, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, en cuanto que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales.

Estas acciones permiten **defender los intereses colectivos y difusos de varios consumidores**, permitiendo beneficiarse de la sentencia de un pleito iniciado por una asociación de consumidores, un grupo o un consumidor aislado, al conjunto de consumidores que se hubieran encontrado en la misma situación.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

La finalidad que se persigue es evitar que, en caso de que hubiera una pluralidad de afectados por un mismo hecho, cada uno de ellos tuviera que afrontar los gastos cuantiosos de un procedimiento judicial y litigar solo. De esta manera, se evita la repetición del mismo procedimiento por cada uno de los afectados, ganando en coherencia y unidad en las resoluciones y facilitándose de este modo el acceso de los consumidores a la tutela judicial efectiva. Las acciones colectivas y su regulación podrían constituir uno de los instrumentos procesales más importantes para las asociaciones de consumidores en la defensa de los derechos de los usuarios, pudiendo provocar las sentencias el cambio de los comportamientos contractuales de los empresarios.

Aunque es patente la relevancia que estas acciones pueden llegar a tener en referencia a la protección de los consumidores y usuarios, nos encontramos a la hora de ejercitarlas con numerosos problemas, hasta llegar al punto de que dichas acciones resultan prolongadas, costosas e ineficaces en la fase de ejecución efectiva de las condenas conseguidas, extremo este que se encuentra sin regulación; lo que lleva en consecuencia a una vulneración flagrante del artículo 51 de la Constitución Española, que garantiza la defensa de los consumidores y usuarios con procedimientos eficaces.

De hecho, por poner algún ejemplo, desde las diligencias preparatorias del artículo 256.6 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, antes de interponer la demanda colectiva, ya comienzan las primeras dificultades, como averiguar los integrantes del grupo y requerir al futuro demandado para que colabore en dicha determinación. Antes incluso de esto, el legitimado para ejercitar las acciones colectivas, en este caso las asociaciones, debería haber comunicado a todos los interesados, supuestamente ya identificados, la intención de presentar la demanda, art. 15.2 de la LEC; se ha de recordar que el beneficio de Justicia gratuita del que gozan las asociaciones de consumidores y usuarios no sirve, para incluir la gratuidad en este tipo de acciones, por lo que los costes elevados, a los que no se puede hacer frente por parte de las asociaciones, resultarían un impedimento, además del periodo de espera al que estuvieran abocados.

Otra traba con la que se enfrentan a la hora de ejecutar la sentencia es la vulneración del derecho a la intimidad en el artículo 18 de la Constitución

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Española, regulado en la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal; pero lo que en realidad se pretende, so pretexto de erigirse en paladín y unilateral defensora del derecho a la intimidad de aquellos, es demorar el cumplimiento de la obligación reconocida en sentencia firme.

Se puede concluir que no se ha regulado adecuadamente por parte del legislador esta institución de acciones colectivas, tanto las de cesación como las de resarcimiento.

Por todo ello, en el monográfico de esta memoria, se ha intentado reflexionar y tratar tanto los puntos conflictivos que existen tanto en la legislación referente al caso como las dificultades prácticas al ejercitarlas. Los poderes públicos deben promover cambios legislativos en la Ley de Enjuiciamiento Civil, agilizando los procedimientos y desarrollando una ley de acciones colectivas.

Francisca Sauquillo Pérez del Arco

La Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios

3.1 PONENCIA DE D. EUGENIO RIBÓN SEISDEDOS “PUNTOS CRÍTICOS EN EL EJERCICIO PROCESAL DE LAS ACCIONES COLECTIVAS: PROPUESTAS DE MEJORA”



1. BREVE RESEÑA AL ORIGEN HISTÓRICO DE LAS ACCIONES COLECTIVAS

Las acciones colectivas encuentran su origen histórico en el derecho anglosajón. Su creación se fue perfilando en la Inglaterra de los siglos XIV a XVII³, destacando por la influencia de los *Bills of Right of Equity*⁴, desde donde se extendieron con rapidez a otros países del *common law* (Canadá y EEUU). Encuentran su desarrollo en los Estados Unidos con su reconocimiento el la Federal Equity Rule 48 de 1842 y el New York Field Code de 1848 y en Inglaterra con el nacimiento en 1872 de la *Supreme Court of Judicature*.

La Federal Equity Rule 38 de 1912, define por primera vez la acción colectiva identificándola por aquél entonces con tres requisitos:

- a) Imposibilidad de participar todos los sujetos pertenecientes a

³ Vid. LAFOND, P.C. “*Le recours collectif québécois: entre la commodité procédurale et la justice sociale*”. *Revue Européenne de droit de la consommation*. (1999), n.3; p. 0215-0240.

⁴ Sobre este particular y el nacimiento histórico de las acciones de clase resulta interesante el trabajo de YEAZELL, S.C. *From Medieval Group Litigation to the Modern Class Action*, Yale, 1988.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

la *clase* en el proceso.

- b) Adecuada representación de ésta por quien participa en el mismo.
- c) Existencia de una cuestión de hecho o de Derecho, común a todos los miembros afectados.

En los ordenamientos jurídicos de tradición romano-germánica, no existía tradicionalmente el reconocimiento hacia las asociaciones o grupos de un derecho para la defensa de intereses colectivos. Las asociaciones no estaban reconocidas como sujetos de derecho dotadas de legitimidad activa. El estado liberal, en cuyo seno nace y se desarrolla el proceso de “*codificación*” –periodo con posible nacimiento en 1804, fecha del Código de Napoleón, sin que ello suponga olvido de sus precedentes, el Código de Maximiliano de Baviera de 1756 y el Derecho territorial de Prusia de 1756- está revestido de unas pautas de racionalismo, individualismo y planteamiento ultraliberal en el aspecto económico. Naturalmente, estos principios, impedían el reconocimiento pleno de libertades asociativas, caldo de cultivo imprescindible para el nacimiento de cuerpos sociales intermedios entre el individuo y el Estado.

En nuestro derecho, la incorporación de las acciones colectivas es reciente y su ejercicio, aún a pesar de la progresión geométrica experimentada en los últimos años, aún carente de la consolidación y madurez deseable. Si bien el artículo 20.1 LGDCU en su redacción originaria ya preveía la posibilidad reconocida a las asociaciones de consumidores y usuarios de *ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales de los consumidores y usuarios*, o un año más tarde el artículo 7.3 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial⁵ imponía que *los Juzgados y Tribunales protegerán los derechos e intereses legítimos, tanto individuales como colectivos*, o los artículos 25.1 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad⁶, 19.2 de la Ley la Ley 3/1991, de 10 de mayo, de Competencia Desleal⁷, y por último el 19.3 LCGC, reconocían la legitimación activa de las asociaciones de consumidores y usuarios, lo cierto es que su efectivo desarrollo

⁵ BOE nº 157, de 2 de julio de 1985.

⁶ BOE nº 274, de 15 de noviembre de 1988.

⁷ BOE nº 10, de 11 de enero de 1991.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

procesal no ha sido sino hasta tiempos bien recientes, merced a la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, derogadora de su homónima predecesora de 1881.

2. JUSTIFICACIÓN Y FINALIDAD DE LAS ACCIONES COLECTIVAS

Podemos establecer cinco razones fundamentales que justifican la existencia de acciones colectivas:

- a) En primer lugar una razón de carácter objetivo cual es evitar que una multiplicidad de procesos que desborden a los tribunales (*economía judicial*).
- b) En segundo término una función social de protección de los intereses generales, pues como razona GARNICA MARTÍN⁸, desde la perspectiva individual no puede darse una respuesta satisfactoria a los abundantes casos de fraude de consumo.
- c) La evitación de procesos contradictorios (tan frecuentes en las acciones individuales).
- d) La distribución equitativa de las indemnizaciones entre los afectados en los supuestos de que el empresario no pudiera hacer frente a todas ellas.
- e) Finalmente, una última razón es el desequilibrio de medios existente entre el consumidor individual y la gran empresa dotada de ingentes recursos económicos para la defensa de sus intereses.

En general, las reclamaciones de consumo suelen presentar unas dificultades añadidas que hacen aún más complejo el ejercicio de la acción judicial. Suelen ser perjuicios de reducida cuantía en la mayoría de las reclamaciones, y es también frecuente la incidencia sobre una colectividad de usuarios indeterminados. No es extraño en empresas con miles de clientes, el cobro indebido de una pequeña cantidad a cada usuario, que le permite un beneficio

⁸ GARNICA MARTÍN, J.F. "Las acciones e grupo en la LEC 1/2000" en La Ley nº 6, 2001, pp. 1451-1465.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

ilegal muy sustancioso. En estos casos es probable que ningún consumidor reclame judicialmente la cantidad que se le debe. Incluso aunque lo hiciera, y ganara el usuario, el resultado seguiría siendo muy beneficioso para la empresa. Una solución para este tipo de situaciones consistiría en el ejercicio de acciones colectivas.

Las acciones colectivas suelen desarrollarse con diversos fines, a veces coincidentes en la acción:

- a) La cesación o retracción de una acción injusta.
- b) La acción declarativa, cuyo objeto es el reconocimiento de una situación.
- c) La condena dineraria.

3. PUNTOS CRÍTICOS EN EL EJERCICIO PROCESAL DE LAS ACCIONES COLECTIVAS

El pasado jueves 28 de febrero, hace justo una semana, la abogada general del Tribunal de Justicia de la UE, Juliane Kokott, manifestaba que la legislación procesal española "dificulta excesivamente" el ejercicio de derechos de los consumidores reconocidos por la normativa comunitaria y "vulnera el principio de efectividad"⁹. No mucho más lejana en el tiempo, en noviembre del pasado año, también la abogada general kokott, ya advertía de la extraordinaria limitación del deudor hipotecario para articular su defensa como consumidor al no contemplar nuestra normativa rituarial civil la posibilidad de oposición por la inclusión en los contratos de cláusulas abusivas.

La apreciación de Kokott, bien orientada, no es ninguna novedad para las asociaciones de consumidores y usuarios, ni intuimos tampoco debe suponer - pese a su indiferencia-, ningún descubrimiento para nuestro legislador con independencia de la anilina que de brillo a su signo político. Basta acudir a

⁹<http://www.europapress.es/sociedad/consumo-00648/noticia-ley-procesal-espanola-dificulta-excesivamente-derechos-consumidores-20130228112528.html>

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

los repertorios jurisprudenciales nacionales y contrastarlos con las memorias de la UE para concluir que algo falla en el sistema de defensa de los intereses colectivos en España. El número de acciones colectivas desarrolladas en España es muy inferior al del resto de Europa y bien lejano a la elevada cota de abusos que han de padecer nuestros consumidores.

La bóveda que cierra la defensa del consumidor tras el reconocimiento de los distintos derechos sustantivos ha de ser el otorgamiento de mecanismos procesales que posibiliten su ejercicio. El derecho no está llamado ni a engrosar códigos, ni a embellecer bibliotecas, ni a generar declaraciones programáticas huérfanas de aplicación, sino a satisfacer las demandas prácticas de los justiciables. La confianza del consumidor en el sistema creado para la protección de sus intereses se logra cuando ve efectivamente resueltos sus conflictos de modo asequible y en tiempo razonable.

De la experiencia cosechada en el ejercicio de este tipo de acciones, no resulta aventurado apuntar algunas de las causas que subyacen bajo este tímido desarrollo en defensa de las acciones colectivas y atrevernos a proponer en constructiva crítica, algunas propuestas de mejora.

3.1. LA DEFENSA DE LOS INTERESES GENERALES DE LOS CONSUMIDORES EN EL ÁMBITO PENAL

No está lejana en nuestra memoria la presentación de una denuncia, por parte de la mayoría de las asociaciones de consumidores y usuarios integrantes del Consejo de Consumidores y Usuarios ante el Juzgado Central de Instrucción con motivo del caso AIR COMET que tras su sorpresivo cierre dejó abandonados a miles de usuarios, unos sin haber podido tomar el vuelo de salida y otros con peor suerte si cabe, sin poder regresar a su hogar. La información disponible por aquél entonces ya apuntaba la existencia de indicios más que razonables para presumir la posible existencia, cuando menos, de un delito de estafa e insolvencia punible –según adelantamos–, pues la compañía consciente de la imposibilidad de hacer frente a sus obligaciones inmediatas continuaba haciendo caja con la venta de billetes de transporte aéreo con la certeza de no poder cumplir con aquéllas obligaciones, mientras

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

que su Administrador aparentaba una más que sospechosa carencia de bienes¹⁰.

El Juzgado Central de Instrucción nº 1, inadmitió a trámite la denuncia por no entender legitimadas a las asociaciones de consumidores y usuarios para el ejercicio de la acusación particular en defensa de los intereses colectivos de los usuarios afectados. Y dicho parecer fue confirmado sin singular motivación por la Sección Segunda de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional, finando la defensa de los afectados en el desierto jurídico del amparo constitucional, cuya flora parece desapareció tras la última reforma. Así las cosas, hallamos un primer y muy severo obstáculo procesal para la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, esta vez en sede penal, por razón de la falta de reconocimiento de la legitimación activa de las asociaciones de consumidores para el ejercicio de la acusación particular. Y la cuestión no es baladí, pues nótese que este es el único cauce para la exigencia de la responsabilidad civil en el proceso penal, pues como es sabido, la acusación popular carece de dicha posibilidad.

Tras la modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, operada por la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, y su posterior armonización por 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 normas complementarias (TRLGDCU), se reconoce a estas únicas asociaciones, sin distinción de jurisdicciones como *“las únicas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios”*.

Gozan pues de indubitada legitimación, que sin distinción de jurisdicciones, les reconoce el artículo 24.1 TRLGDCU: *las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas conforme a lo previsto en este título y en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios.*

¹⁰ El propio Díaz Ferrán, ya manifestaba para sorpresa e indignación de los afectados en aquella situación que el no hubiera elegido su propia compañía para volar a ningún sitio (vid. http://economia.elpais.com/economia/2009/12/23/actualidad/1261557174_850215.html)

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Llegados a este punto, y resultando pacífica la legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios y su representatividad para la defensa de los intereses generales de los consumidores, ha de analizarse si el hecho de denegar la condición de acusación particular de las asociaciones *per se*, no teniéndolas en consecuencia personadas conforme se interesaba, supone una veda al acceso a la jurisdicción, o por el contrario, resulta admisible la tesis de que permitiéndose la acusación popular no se merma su capacidad de actuación y por tanto no existe quebrantamiento del invocado derecho a la tutela judicial efectiva en su vertiente de acceso a la jurisdicción.

Así las cosas, en primer lugar resulta obvio que el *plus* de legitimación que el legislador ha querido conceder a las asociaciones de consumidores y usuarios como actoras en la defensa de los intereses generales de los consumidores se esfuma ante la denegación de la consideración de acusación particular y el mero reconocimiento de acusación popular. Esto es, para ser acusación popular, dicho sea en términos ilustrativos y del modo más respetuoso, basta con personarse una asociación constituida por tres trompetas y un tambor, en tanto que las asociaciones de consumidores y usuarios actuantes han sido reconocidas no solo por el legislador constituyente a través del art. 51 CE, sino que se les ha otorgado una legitimación singular para ser las *únicas que pueden actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios*. El tratamiento procesal pues para acceder al proceso no puede resultar idéntico.

En segundo término, al contrario de lo que acontece con el reconocimiento de las asociaciones como acusación particular, habrá de serle exigida caución para el ejercicio de la acción, lo que se traducirá indefectiblemente en que en gran parte de los supuestos en que concurren intereses generales dignos de protección -precisamente por la generalidad de estos-, las fianzas resulten de imposible obtención para las asociaciones de consumidores y usuarios por razón de la limitación de medios que por su propia esencia y servicio padecen. Y es que *a fortiori*, si esta realidad la ponemos en relación a otras situaciones análogas como es la solicitud de medidas cautelares en el ámbito civil, comprobamos que el legislador en el art. 728.3 LEC, permite la dispensa de caución a las asociaciones de consumidores y usuarios que actúen en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios. Esto es,

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

se procura facilitar el ejercicio de la acción por razón del beneficio general que reporta la tutela de los intereses generales de los consumidores.

Y en tercer lugar, lo que resulta fundamental, y es aquí donde se produce la quiebra más feroz del derecho de acceso a la jurisdicción, el ejercicio de la acción popular no permite la solicitud de responsabilidad civil, vedando por tanto en el proceso penal a las asociaciones de consumidores y usuarios la posibilidad de pedir la indemnización de los daños y perjuicios generados a los afectados de un ilícito penal, que sin duda, y al margen de la necesaria acción punitiva del Estado, constituye la principal pretensión de los afectados.

La resolución pues de abocar a las asociaciones de consumidores y usuarios a la acción popular en el ejercicio de la acción penal en lugar de admitir su consideración de perjudicadas y por tanto el ejercicio de la acusación particular es perversa para la defensa del interés general.

Y es que, *a fortiori*, más allá de la admisión de la acusación popular por parte de personas jurídicas tras las SSTC de 31 de enero de 1994 o 23 de octubre de 2006, ha de recordarse la estimación por STS de 26 de octubre de 1997 del recurso interpuesto por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) considerando legitimada a la misma no solamente para ejercer la acción penal y la civil en defensa de sus asociados y de la propia asociación, sino también de aquellos que ostentando la cualidad de consumidores perjudicados, no hubiesen comparecido como acusación particular.

La postura del Tribunal Supremo, en definitiva, por una parte es coherente con el espíritu del legislador constituyente al apuntar en el artículo 51.1 CE el mandato a los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios mediante *procedimientos eficaces*, y el reconocimiento del artículo 7.3 LOPJ y D.A. 2ª Ley 1/1996. Por otra, tal y como apuntaba el Fiscal y Profesor SALOM ESCRIVA¹¹ *sería absurdo que se les reconozca legitimación en el art. 11 de la LEC para el ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores, y no se les permitiera el ejercicio de dichas acciones civiles en un*

¹¹ Cfr. SALOM ESCRIVA, J.S. en RIBÓN SEISDEDOS, E (Coord). *La protección penal de los consumidores –La instrucción de los delitos socioeconómicos de consumo-* CEACCU, Madrid, 2008, p. 130

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

proceso penal. En sentido similar, favorable a la admisión de la condición de acusador particular se concluía por el procesalista GASCÓN INCHAUSTI¹² en las Jornadas de Formación del Consejo del Poder Judicial, razonando que negarles tal condición resultaría *un juicio precipitado e incorrecto, entendiéndose evidente la atribución de la legitimación a estas asociaciones*. Abunda en esta posición nuestra mejor doctrina: GUTIERREZ DE CABIEDES¹³ o ARAGONESES MARTÍNEZ¹⁴.

Y lo cierto, conforme impone la razón, es que por una cuestión de elemental eficacia y agilidad procesal, aún resultando innegable la posibilidad del ejercicio de la acción penal por cada afectado a título individual, la personación de las asociaciones de consumidores y usuarios permite aglutinar los intereses de los usuarios afectados evitando una multiplicidad de partes que indudablemente complicarían de modo importante cualquier proceso.

Siguiendo la línea marcada por el Primer Programa Preliminar del Consejo de la CE para una política de protección y de información de los consumidores (1975), recoge el artículo 51 CE cuatro derechos esenciales de los consumidores, a saber: 1) Protección de la seguridad y salud; 2) Protección de los legítimos intereses económicos; 3) Información y educación; 4) Fomento de las organizaciones de consumidores y usuarios y audiencia a las mismas. De estos derechos, los dos primeros contemplados en el apartado 1 del artículo 51, se han venido considerando derechos básicos o sustantivos, imponiéndose a los poderes públicos la obligación de garantizarlos mediante procedimientos eficaces. Estos dos primeros apartados del precepto constitucional glosado se encuadran dentro de los denominados principios rectores de la política social y económica. Ello significa que nos hallamos ante reglas impuestas a los poderes públicos, que en consecuencia habrán de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. Vinculan en suma, como apuntaron RODRIGUEZ DE QUIÑONES Y DE TORRES¹⁵, al legislador (STC 71/1982, de 30 de noviembre), al juez y a los poderes públicos (SSTC 19/1982, de 5 de mayo y 14/1992, de

¹² GASCÓN INCHAUSTI, F. en VVAA. *Protección penal de consumidores y usuarios, Manuales de formación continuada del Consejo General del Poder Judicial nº 15*, Madrid, 2001, pp. 41 y ss

¹³ GUTIERREZ DE CABIEDES E HIDALGO DE CABIEDES, *La tutela jurisdiccional de los intereses supraindividuales: colectivos y difusos*, Pamplona, 1999, pp. 376 y ss)

¹⁴ ARAGONESES MARTÍNEZ “Introducción al régimen procesal de la víctima del delito (III). Acción penal y víctima colectiva” en *Revista de Derecho Procesal*, 1999, pp. 7 y ss.

¹⁵ RODRIGUEZ DE QUIÑONES Y DE TORRES, A. “La protección del consumidor en la Constitución española de 1978. Notas para un debate”, en *Revista General de Derecho*, Nº 678, Madrid, 2001, p. 1821.

10 de febrero). La referencia a *procedimientos eficaces*, no es casual como ya destacara el Profesor BERCOVITZ¹⁶, pues de nada sirve el reconocimiento de derechos a los consumidores si no se arbitran los procedimientos que por su sencillez, accesibilidad y eficacia pueden hacer que la realización de aquéllos derechos sea efectiva. Por ello ya fue valorado desde su nacimiento como un acierto del legislador constituyente destacar la importancia de la interpretación flexible de las cuestiones procedimentales en materia de protección de los consumidores y usuarios.

La experiencia descrita evidencia no solo una lamentable rigidez del juzgador como intérprete de la norma, sino la necesidad por ello de abordar una modificación legislativa específica en la Ley de Enjuiciamiento Criminal que diluya cualquier atisbo de duda para el ejercicio de la acusación particular en el proceso penal, pues es obvio que el reconocimiento genérico del artículo 24.1 TRLGDCU para que las asociaciones de consumidores y usuarios actúen en nombre y representación de los intereses generales no resulta suficiente para algunos juzgadores. Una buena opción pudiera ser su encaje en el art. 761 LECr.

3.2. LA DEFENSA DE LOS INTERESES GENERALES DE LOS CONSUMIDORES EN EL ÁMBITO CIVIL

3.2.1. LA CONTROVERTIDA CUESTIÓN DE LA LEGITIMACIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS

El Tribunal Constitucional, a través de su Sentencia de 11 de noviembre de 1991, ha aceptado explícitamente el concepto doctrinal de legitimación, entendida como *la relación jurídico material que liga a las partes con el objeto procesal*. La legitimación para el ejercicio de acciones judiciales en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, refiriéndonos al ejercicio de acciones colectivas, se halla regulada por el artículo 11 LEC.

Estimamos en este punto más oportuno abordar su estudio partiendo del alcance de la legitimación reconocida (intereses colectivos o difusos). En este

¹⁶ BERCOVITZ, A. "La protección de los consumidores, la Constitución Española y el Derecho Mercantil" en *Lecturas sobre la Constitución Española*, Madrid, 1978, Vol. II, p. 15

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

sentido ha de advertirse que a pesar de que las acciones que examinamos las definamos como “colectivas”, en lugar de haber adoptado el término sajón de “acciones de clase” o “acciones de grupo” -por otra parte de modo común en los países con un sistema similar al nuestro¹⁷⁻, bajo esta denominación hemos de distinguir entre *intereses colectivos* propiamente dichos e *intereses difusos*.

3.2.1.1 LEGITIMACIÓN EN DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS

Cuando nos referimos a intereses colectivos, ha de entenderse que nos hallamos ante un conjunto de individuos, determinados o fácilmente determinables. No se pretende por tanto minimizar el grupo en cuanto al número de individuos que lo conformen sino que sea posible la identificación de todos ellos. Trasladando esta clasificación a un ejemplo práctico diríamos que la defensa de un interés colectivo pudiera ser los pasajeros de un determinado vuelo, los usuarios abonados a una determinada compañía telefónica o los asistentes a un concierto o evento deportivo. En todos estos casos, podrá determinarse la identificación de los perjudicados, mediante el billete de transporte aéreo o la tarjeta de embarque, en virtud del contrato de abono telefónico o del propio listado de clientes de la operadora o con la entrada al concierto o evento deportivo.

En defensa de estos intereses colectivos se encuentran legitimados los siguientes actores:

a) Las asociaciones de consumidores y usuarios, a las que, habrá de asimilarse las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la normativa de cooperativas.

Un debate que suele ser frecuente con relación a la intervención de asociaciones de consumidores es el planteamiento de la necesidad o no de inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios previsto en el antiguo artículo 20.3 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) y actual artículo 33 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se

¹⁷ Así en Francia se refieren a la *action collectif*; en Italia a la *azione colectiva*; y en Portugal *açao colectiva*.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU), aduciéndose como excepción de falta de legitimación activa por los demandados en los supuestos en que la asociación de consumidores no consta inscrita. Pese a la existencia de alguna puntual excepción (vid. SAP de Castellón de 31 de diciembre de 1999), la tónica mayoritaria en nuestras Audiencias ha sido reconocer hasta la fecha la legitimación a la asociación con independencia de las vicisitudes administrativas en orden a la inscripción en los correspondientes registros públicos tal y como razonan las SSAP de Madrid de 10 de octubre de 2002 y 30 de enero de 2007; de Barcelona, de 29 de marzo de 2005; o de Baleares de 17 de marzo de 2003. Ahora bien, mientras la Ley 26/84, probablemente permitía esta posibilidad, la nueva redacción otorgada por el artículo 24 TRLGDCU, parece cerrarla definitivamente al señalar:

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas conforme a lo previsto en este título y en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

Las asociaciones o cooperativas que no reúnan los requisitos exigidos en este título o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, sólo podrán representar los intereses de sus asociados o de la asociación, pero no los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores.

2. A efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tendrán la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas las que formen parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, salvo que el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a una comunidad autónoma, en cuyo caso se estará a su legislación específica.

En consecuencia, las asociaciones que no cumplan la integridad del Título II, del Libro I (arts. 22 a 39) TRLGDCU solo podrían accionar en nombre y

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

representación de sus asociados (incluso en incidentes concursales como evidencia la SAP de Madrid de 17 de mayo de 2007) o de la propia entidad asociativa, pero perderían su legitimación para el ejercicio la defensa de los intereses generales. Frente a esta redacción en primer lugar cabe aún la duda de si ello no constituye más que una armonización o aclaración de conceptos un exceso de la delegación recepticia otorgada. Y, en segundo término habrá que poner el precepto en relación con el artículo 11.1 LEC en cuyo *in fine* sigue reconociéndose la legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios *legalmente constituidas* para la defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

b) Los grupos de consumidores y usuarios afectados, que deben constituirse por la mayoría de éstos.

c) Las entidades legalmente constituidas que tengan por objeto la defensa o protección de éstos. Piénsese como ejemplo en una asociación de celíacos cuyos socios resultan perjudicados por la incorporación de gluten en alimentos anunciados carentes de éste.

d) Así mismo, se encuentran legitimados ex artículos 11.4 LEC y 54 TRLGDCU para el ejercicio de acciones de cesación en defensa de los intereses colectivos el Ministerio Fiscal y las entidades habilitadas por la normativa europea. A ellas ha de adicionarse el Instituto Nacional de Consumo y otros órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales, dotados de personalidad jurídica, competentes en materia de defensa de los consumidores, merced al reconocimiento practicado por el mismo artículo 54 TRLGDCU. Nótese sin embargo una importante distinción en este último epígrafe de legitimados, y es que estamos reduciendo la legitimación a los supuestos de interposición de acciones de cesación que nos indica el ordinal segundo del precitado artículo 53 TRLGDCU *se dirigen a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato*. Ello significará por ejemplo, que carecerán de legitimación para el ejercicio de acciones de resarcimiento de daños. Para salvar esta limitación cabe apelar a una interpretación flexible del artículo 15 LEC (“El Ministerio

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Fiscal será parte en estos procesos cuando el interés social lo justifique. El tribunal que conozca de alguno de estos procesos comunicará su iniciación al Ministerio Fiscal para que valore la posibilidad de su personación”). No obstante, y pese a la evidente falta de armonía con el artículo 11 LEC, su intervención seguiría siendo la de una participación “a remolque”, toda vez que en atención al apartado primero del precitado art. 15 LEC se refiere a procesos promovidos por asociaciones o entidades constituidas para la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios o por grupos de afectados. ¿Carece entonces de la posibilidad de iniciarlo?

Una posibilidad interesante con objeto de suplir esta falta de legitimación si no se estima adecuado reconocérsela –sobre la que por cierto nos postulamos favorablemente-, sería permitir la intervención del Fiscal, Instituto Nacional del Consumo y órganos competentes de Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales en defensa del consumidor como *amicus curiae*¹⁸, en este otro tipo de procesos. Figura precisamente que aunque brote su origen en Derecho Romano, encuentra su desarrollo en el *Common Law*, exponente de las acciones colectivas. En este sentido podría partirse del ejemplo ofrecido por la Disposición Adicional Segunda de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia¹⁹, que introduce el artículo 15 bis de la LEC, permitiendo presentar una valoración u observaciones con relación al proceso. Sirve también de apoyatura a esta propuesta el razonamiento contenido en la Circular 3/1998, de 23 de diciembre, de la Fiscalía General del Estado²⁰, reflexionada por el Fiscal de Sala del TS HERRERO TEJEDOR ALGAR²¹ y admitida por el ATC 63/1997 (Sala Primera, Sección 2), de 6 de marzo.

¹⁸ Sobre el *amicus curiae*, vid. KÖHLER, R.C. “Disquisiciones entorno a los *amicus curiae*” en Revista Ims Directo nº 12, 2006, pp. 199-215; VIÑUALES, J.E. “Human rights and investment arbitration: the role of amici curiae” en International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional nº 8, 2006, pp. 231-274; BAZAN, V. “El *amicus curiae*, su incidencia en el debate judicial y la discusión acerca de la necesidad de interpositio legislatoris para su admisibilidad”, Buenos Aires, 2003. p. 7 y ss.

¹⁹ BOE nº 159, de 4 de julio de 2007.

²⁰ Vid. Boletín de Información Ministerio de Justicia nº 1841 – suplemento-, de 15 marzo 1999. “Esta audiencia al Fiscal, que puede tenerse por ajena a la condición de parte propia –actúa evidentemente como *amicus curiae*-, evidencia el interés del legislador en la intervención del Ministerio Fiscal precisamente en atención a intereses superiores que trascienden de los individuales”

²¹ HERRERO-TEJEDOR, ALGAR, F. “La Tutela Judicial efectiva y el Tribunal Supremo” en Repertorio Aranzadi del Tribunal Constitucional nº 5 de 2005.

3.2.1.2. LEGITIMACIÓN EN DEFENSA DE INTERESES DIFUSOS

Frente al interés colectivo vinculado a la existencia de un conjunto de individuos determinados o determinables, la defensa de los consumidores y usuarios se enfrenta en ocasiones a conductas en las que no es posible la determinación de los sujetos afectados. Como señala MONTÓN GARCIA²² son situaciones en las que no hay vínculo jurídico entre los afectados, sino relaciones fácticas puramente eventuales.

Conectando con nuestra anterior ejemplo, nos hallaríamos ante intereses difusos si lo que pretendemos es la reparación de un perjuicio que afecte a todos los usuarios de transporte aéreo, la derivada de una campaña publicitaria que puede afectar a cualquier consumidor o el célebre caso norteamericano del *yellow cab*²³ en el que se constató la existencia de una facturación inadecuada en los taxímetros de California o ante un supuesto que afecte a los usuarios genéricos de las comunicaciones postales ordinarias.

Para la defensa de los intereses difusos se reconoce la legitimación de los siguientes actores:

a) Asociaciones de consumidores y usuarios que sean representativas. Al matizar la ley que el ejercicio de las acciones en defensa de intereses difusos se reconoce no *in genere* a las asociaciones de consumidores, sino a las asociaciones de consumidores más representativas limita muy notablemente su práctica. El artículo 24.2 TRLGDCU señala que a efectos de lo previsto en el artículo 11.3 LEC tendrán la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas, las que formen parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, salvo que el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a una Comunidad Autónoma, en cuyo caso se estará a su legislación específica. Recuérdese que conforme a la redacción ofrecida por la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios²⁴, el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supra autonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el

²² MONTÓN GARCÍA, L. *Acciones colectivas y acciones de cesación*. Madrid, 2004, p. 12.

²³ J.i.v. *Yellow Cab Co. of Calif*, 13 Cal. 3d 804, 532 P2d 1226 [1975]

²⁴ BOE nº 312, de 30 de diciembre de 2006.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas. En la práctica ello supone que actualmente²⁵ solo podrían interponer en España acciones para la defensa de intereses difusos las siguientes asociaciones, que se relacionan por orden alfabético: ADICAE, ASCEGO, AUC, CEACCU, CECU, FACUA, FUCI, HISPACOOP, OCU, UCE y UNAE.

A diferencia de lo que sucedía con los intereses colectivos (determinados o determinables), en este caso el artículo 11.3 LEC si que concuerda armónicamente con el TRLGDCU, restringiendo de modo coincidente su ejercicio únicamente a las asociaciones que tengan el carácter de más representativas.

Están igualmente legitimados el Ministerio Fiscal, asociaciones habilitadas conforme a la normativa europea, Instituto Nacional del Consumo y otros órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales, dotados de personalidad jurídica, competentes en materia de defensa de los consumidores, pero a salvo del refugio brindado por el artículo 15 LEC para el Ministerio Fiscal al que hemos aludido previamente, únicamente en cuanto se refiere a acciones de cesación, siendo reproducibles los argumentos ofrecidos en el apartado anterior referidos a este particular. Se aboga pues por la extensión de la legitimación para permitir a estas entidades el ejercicio de acciones más amplias que las de mera cesación (que por otra parte, es obvio que son las que menos preocupación generan a los grandes infractores, pues su verdadera preocupación reside en las de índole resarcitorio).

3.2.1.3. PROPUESTA DE *LEGE FERENDA*

Frente a la situación existente podría plantearse la modificación del ordinal tercero del artículo 11, por razón de que conforme a la redacción vigente, en la actualidad para el ejercicio de acciones para la defensa de intereses difusos que no pretendan únicamente la cesación de las conductas, sino una acción declarativa o de condena dineraria, las únicas legitimadas legalmente son las

²⁵ En estos momentos se está abordando una reforma del Consejo de Consumidores y Usuarios que es probable suponga una leve modificación en el listado enunciado.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

asociaciones de consumidores y usuarios que tengan la consideración de representativas. El Ministerio Público y el INC están legitimados para el ejercicio de acciones colectivas en defensa de los intereses difusos, pero tan sólo cuando pretendan la cesación. Nos enfrentamos así, al margen del difícil o imposible cumplimiento de la condena en el marco procesal vigente que seguidamente abordaremos, a un escenario en soledad que añora la adhesión del Ministerio Fiscal y las autoridades competentes en materia de protección de consumidores.

Si bien ya hemos defendido en alguna anterior ocasión como posibilidad transitoria hasta una mejora de la norma la remota posibilidad de acudir a la figura del *amicus curiae*, la reforma procesal planteada ofrece el cauce idóneo para solventar la deficiencia expresada. Si necesaria resulta la intervención del Ministerio Público, no lo es menos el abanderamiento activo que se espera del Instituto Nacional del Consumo y demás órganos administrativos a nivel de comunidades autónomas o corporaciones locales con competencias en materia de defensa de los consumidores. Su capacidad y legitimación viene refrendada por lo dispuesto en el artículo 54 TRLGDCU. Se propone por ello, junto a la revisión del concepto de representatividad, en aras de posibilitar la intervención de: a) el Ministerio Fiscal; b) el Instituto Nacional del Consumo; c) demás órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y d) entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los consumidores y usuarios habilitadas mediante su inclusión en el listado publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas; e) y otros modelos asociativos, en coherencia con lo contemplado en los artículos 6.1.6º y 6.1.8º LEC y 54 del TRLGDCU, la siguiente redacción con modificación de los actuales ordinales tercero y cuarto del artículo 11, con refundición de ambos en un nuevo y único 11.3 LEC:

Art. 11.3. “Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en

materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8º”

3.2.2. RÉGIMEN DE PUBLICIDAD E INTERVENCIÓN EN PROCESOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Una de las notas esenciales de los procesos para la protección de los derechos e intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios es la trascendencia que desarrollará frente a terceros consumidores, ausentes en el proceso, la resolución final que pueda adoptarse. Ello implica que frente al tradicional conocimiento restringido del proceso por las partes, con la excepción del interés mediático que puedan suscitar determinadas actuaciones, en los que la sociedad en general permanece ajena a los cientos de miles de procesos ventilados en nuestros tribunales, los que aborden la defensa de los intereses colectivos o difusos requerirán *ex lege* (artículo 15 LEC), y con independencia de esa otra difusión mediática a que hacemos referencia que evidentemente tendrán por cuanto resultan noticiables, un régimen particular de publicidad para que todo interesado pueda defender judicialmente sus intereses.

Ante la existencia de cualquier proceso, distinto del de cesación –ex art. 15.4 LEC- promovido por asociaciones o entidades constituidas para la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, o por los grupos de afectados, establece el artículo 15.1 LEC, que habrá de llamarse al proceso a quienes tengan la condición de perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso, para que hagan valer su derecho o interés individual. Este llamamiento, continúa el precepto indicado, se hará publicando la admisión de la demanda en medios de comunicación con difusión en el ámbito territorial en el que se haya manifestado la lesión de aquellos derechos o intereses.

El legislador, por fortuna, no hace sino un reconocimiento implícito de la nula efectividad a efectos de conocimiento social, del valor que tienen los tradicionales medios de publicidad judiciales, desechando la comunicación edictal. Por ello se acude a la publicación de la admisión de la demanda a través de los medios de comunicación social (periódicos, radio, televisión,

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

internet...) correspondiendo al juzgador de modo abierto (y ello creemos es un nuevo acierto) determinar los medios de comunicación en que se producirá la publicación, las circunstancias del anuncio y el periodo durante el que habrá de extenderse o reiterarse. Se pretende en suma, que alejándose del tradicional formulismo de estrados, se logre un conocimiento real de la presentación de la demanda por parte del afectado con adecuación al ámbito territorial en que se haya producido el hecho litigioso.

La publicidad del proceso adquiere así una especial relevancia, hasta tal extremo que su omisión podrá devengar la nulidad de actuaciones a tenor de lo dispuesto en el artículo 238.3 LOPJ, por la posible generación de indefensión. Ello sugiere también que en tanto se produzca este llamamiento, a fin de no cercenar posibilidades procesales a los afectados, el proceso quede en suspenso.

Conviene recordar que la ausencia del cumplimiento del requisito de notificación a los posibles perjudicados ha desembocado en alguna ocasión en la reducción de la legitimación reconocida de la asociación con respecto a los asociados en cuyo interés ejercitaba la acción y no al más amplio que pretendía de carácter difuso. Este es el supuesto acaecido con la acción planteada por ADICAE frente a diversas entidades bancarias y academias de idiomas en el que la SAP de A Coruña de 23 de junio de 2005 limitó la acción a los 68 asociados con que inició su pretensión. El otro caso célebre es el conocido asunto "Opening" en el que la SAP de Sevilla de 22 de enero de 2004 denunciaba la improcedencia del procedimiento empleado al calificarlo como de intereses difusos en lugar de colectivo según arguyeron las asociaciones de consumidores demandantes.

Distinta suerte corrió una acción similar planteada en Zaragoza también cimentada sobre la existencia de intereses difusos. En el caso resuelto por la SAP de Zaragoza de 7 de marzo de 2005, la audiencia aragonesa razonaba que la determinabilidad de los afectados había que entenderla no en abstracto, sino con relación a las posibilidades reales de concreción en el caso concreto (en el supuesto enjuiciado nótese que las academias no solo se limitaron a cerrar, sino que toda la documentación fue extraída de sus oficinas). En este sentido

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

destaca que el *interés colectivo exige que los damnificados se identifiquen con facilidad.*

Apuntada la publicidad de la admisión de la demanda como un instrumento ineludible en orden a ofrecer un conocimiento real de la pretensión instada por parte de los usuarios, resta por abordar cómo o mejor dicho, por quién deben sufragarse los lógicos gastos que la publicación en medios de comunicación social genere²⁶ o incluso la directa a los afectados prevista en el artículo 15.2 LEC. La cuestión no es secundaria, pues estos gastos pueden resultar realmente cuantiosos, y los entes legitimados por lo general carecerán de recursos suficientes para ello. Las discusiones doctrinales de mayor calado se han centrado entorno a la influencia que pueden tener en las entidades que gozan del beneficio de asistencia jurídica gratuita, que recordemos son entre otras las asociaciones de consumidores conforme al artículo 37 TRLGDCU. El problema radica en que la prestación que reconoce el artículo 6.4 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, se extiende solo a Inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales y esta publicidad habrá de realizarse a través de medios de comunicación social, esto es periódicos no oficiales. La solución no es sencilla pues al margen de que en alguna ocasión se haya podido recurrir a los escasísimos recursos propios del Consejo de Consumidores y Usuarios (caso Forum-Afinsa), o se opta directamente sin rodeos por una dudosa aplicación analógica de precepto o parece que nos enfrentáramos al reconocimiento del derecho de justicia gratuita y la obligación de afrontar unos elevados costes. Al margen de la posible solución que se adopte es evidente que sería deseable una modificación del artículo 6.4 LAJG.

En esta misma línea no está de más traer a colación que en desarrollo del derecho a la información de los consumidores enunciado como uno de los básicos por el TRLGDCU, establece el artículo 17.2 de la citada norma:

Los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y

²⁶ Resulta interesante en este sentido explorar las posibilidades ofrecidas actualmente por el art. 17.2 TRLGDCU.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.

La previsión legal conecta con lo dispuesto en el artículo 20.3 CE, que como alababan LINDE PANIAGUA y VIDAL BELTRÁN²⁷, constituía una auténtica novedad en nuestra historia democrática. Así nuestro texto constitucional dispone que la ley regulará la organización y el control parlamentario de los medios de comunicación social que dependan del Estado o de otro ente público, garantizando el acceso a dichos medios de los grupos sociales más significativos, entre los que lógicamente han de situarse con carácter destacado las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas²⁸.

Para PULIDO QUECEDO²⁹, la configuración del artículo 17 de la Ley como manifestación del derecho a la información del consumidor determina que la obligación que nace del referido precepto para los medios de comunicación social estatales sea al mismo tiempo un derecho que posibilite la exigencia de información veraz de los medios de difusión del Estado. En la misma línea expositiva BASTIDA³⁰ razona en relación con este derecho que la ausencia de información entraña en si mismo un incumplimiento.

El precepto transcrito, pese a estar colmado parece de buenas intenciones, no se ha erigido conforme el criterio doctrinal mayoritario³¹ como un verdadero derecho fundamental en el sentido del artículo 20.3 CE. Ahora bien, aunque sutil, la nueva redacción dada al precepto por el Texto Refundido introduce una novedad más allá de la mera aclaración o armonización y es que en tanto la redacción original determinaba su desarrollo reglamentario, -posibilidad ésta que nunca se ha llevado a cabo-, el nuevo literal manteniendo el mandato

²⁷ LINDE PANIAGUA, E. y VIDAL BELTRÁN, J.M. *Derecho Audiovisual*, Madrid, 2003, p. 195.

²⁸ Vid. Orden SCO/2772/2003, de 8 de octubre, por la que se convoca y regula el procedimiento de selección de las asociaciones de consumidores más representativas y la designación de los vocales del Consejo de Consumidores y Usuarios (BOE nº 243, de 10 de octubre de 2003)

²⁹ PULIDO QUECEDO, M. en BERCOVITZ, R. y SALAS, J. (Coords.) *Comentarios a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, Madrid, 1992, p.

³⁰ BASTIDA, F.J. *La libertad de antena. El artículo 20 de la CE y el derecho a crear televisión*. Barcelona, 1990, p. 271.

³¹ Vid. GÓMEZ CALERO, J. *Los derechos de los consumidores y usuarios*, Madrid, 1994, p. 153; URIAS, J. *Lecciones de Derecho de la Información*, Madrid, 2003, p. 62;

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

a los medios de comunicación social de titularidad estatal, impone el acuerdo –y no el desarrollo de la ley por vía reglamentaria-. A partir de aquí cabe plantearse si resultando ya innecesario un desarrollo del legislador, ante la petición formulada por una asociación de consumidores y usuarios y la denegación o ausencia de respuesta de estos medios, resulta reforzado el derecho y amparable bajo el mando del artículo 20.3 CE.

En segundo lugar se introduce también como novedad, aunque seguramente cargada de lógica, la limitación del acceso de las asociaciones de consumidores únicamente a aquellas que tengan reconocida la cualidad de *representativas*, que habrá que interpretar a la luz de lo dispuesto en el artículo 24.2 TRLGDCU y 11 LEC como aquellas que formen parte exclusivamente del Consejo de Consumidores y Usuarios de ámbito nacional. De este modo se limita la posibilidad de acceso a los medios de comunicación de titularidad estatal, tanto a aquellas asociaciones que aún pudiendo llegar a ser socialmente relevantes –si es que existieran- no se integren en el Consejo de Consumidores y Usuarios, como en la práctica a las asociaciones que pudiendo ser representativas lo sean solo a nivel de una Comunidad Autónoma, pues este supuesto los medios de comunicación social serán de titularidad autonómica y no estatal. Por lo tanto, queremos pensar, se produce con esta redacción, tanto una positivización del derecho que pudiera poder allanar su ejercicio práctico ante lo que ha supuesto una falta de voluntad política para su desarrollo reglamentario en vez de un distanciamiento a su materialización al no haber la oposición del medio bajo el pretexto de la ausencia de previsión reglamentaria, como un constreñimiento a los sujetos legitimados para su ejercicio, limitándose solo a aquellas asociaciones de consumidores integradas en el Consejo de Consumidores y Usuarios de ámbito estatal.

Lo cierto es que hasta la fecha, en honor a la verdad el derecho de acceso a los medios de comunicación social de titularidad estatal permanecía plácidamente dormido, entre otras razones por la ausencia de demanda del movimiento consumerista que parece haber olvidado el importante recurso que esbozó el legislador. A partir de ahora puede abrirse un nuevo escenario si conectamos también el reconocimiento de este derecho con la obligación de publicidad impuesta por el artículo 15 LEC. Se propone en suma, en concordancia con la

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

LAJG, que el llamamiento a los perjudicados previsto en el artículo 15 LEC, pueda articularse de modo gratuito a través de los medios públicos de titularidad estatal, satisfaciendo así tanto las necesidades de comunicación impuesta por la norma, como la integridad del reconocimiento de justicia gratuita otorgado a las asociaciones de consumidores y usuarios.

Se propone pues como modificación *de lege ferenda* del art. 6.4 LAJG la siguiente redacción: *“Inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales, así como en el supuesto de acciones promovidas por asociaciones de consumidores y usuarios, para la defensa e intereses de los derechos de estos, los llamamientos a los afectados previstos en el artículo 15 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a través de los medios de comunicación social de titularidad estatal previstos en el art. 17.2 TRLGDCU ”.*

3.2.3. DE LA DIFICULTAD PARA LA ACUMULACIÓN DE ACCIONES EN DEFENSA DE LOS INTERESES GENERALES

La LEC distingue entre la denominada acumulación objetiva y la acumulación subjetiva. Por acumulación objetiva se entiende la posibilidad otorgada al demandante de aunar en su demanda tantas acciones contra el demandado como entienda resulten procedentes y compatibles, sin necesidad de multiplicar sus pretensiones de modo individualizado. El artículo 71.2 LEC dispone a tal efecto que *el actor podrá acumular en la demanda cuantas acciones le competan contra el demandado, aunque provengan de diferentes títulos, siempre que aquellas no resulten incompatibles entre sí.* Trasladando esta posibilidad al tema que centra nuestra atención, resultaría coherente el planteamiento conjunto en una misma demanda de dos acciones de modo acumulado cual podría ser la cesación de una conducta ilícita con la devolución de cantidades indebidamente cobradas como consecuencia de aquella.

También será posible según autoriza el artículo 71.4 LEC el planteamiento de dos acciones que aunque resulten incompatibles entre si, las pretenda hacer valer el actor con carácter subsidiario para el supuesto de no resultar exitosa la pretensión principal. Así lo refrenda también la STS de 10 de abril de 2003: *No*

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

se puede afirmar que las acciones formuladas por la actora son incompatibles o alternativas, ya que la jurisprudencia de la Sala Primera tiene claramente establecido que para la acumulación objetiva de acciones, ya sea simultánea o sucesiva, no cabe exigir compatibilidad material si una se formula con carácter eventual o subsidiario. En este supuesto el fundamento o causa de pedir de las acciones articuladas en la demanda y en la réplica, con carácter principal y subsidiario, es el mismo: el impago de la deuda principal y la exigencia de pago a cargo de la entidad fiadora. En el mismo sentido se pronuncia, la STS de 16 de octubre de 2006 al resolver sobre la una compraventa litigiosa en los siguientes términos: las acciones, si bien son inconfundibles, no son incompatibles siempre que se presenten una como principal y la otra como subsidiaria, que es lo que ha ocurrido en el caso, en el que es lógica una pretensión de que se tenga por nula la compraventa pero que, en el supuesto de que hubiera de considerarse válida, se declare ineficaz por fraude de los derechos del acreedor que reclama.

Como requisitos procesales para que resulte procedente la acumulación de acciones, debe señalarse que el artículo 73.1 LEC impone los siguientes:

1º) Que el tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por sí sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal.

2º) Que las acciones acumuladas no deban, por razón de su materia, ventilarse en juicios de diferente tipo.

3º) Que la ley no prohíba la acumulación en los casos en que se ejerciten determinadas acciones en razón de su materia o por razón del tipo de juicio que se haya de seguir.

Sin ignorar la posibilidad otorgada por el artículo 12.2.II LCGC, cuando junto a la acción de cesación en el ámbito de las condiciones generales de la contratación, se ejercite como accesorio la devolución de las cantidades

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

indebidamente cobradas, que permitiría la acumulación de acciones para este supuesto concreto merced a la habilitación especial del art. 73.2 LEC, cabe plantear la dificultad que puede plantearse al entablar una acción de cesación de otro orden en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, que por imperativo del artículo 250.1.12º LEC, habrá de ventilarse por los trámites del juicio verbal, con una pretensión de condena dineraria por importe superior a 6000 euros, a la que por razón de la cuantía debiera corresponder el juicio ordinario ex artículo 249.2 LEC. O desde el punto de vista de la competencia objetiva una acción de cesación basada en una práctica comercial desleal que por imperativo del art. 86.ter LOPJ corresponde a los Juzgados de lo Mercantil con la devolución de las cantidades que pudieran haberse percibido indebidamente por ello que en principio debiera atribuirse al Juzgado de Primera Instancia.

Obviando la salvaguarda establecida por el artículo 73.4 LEC al disponer que se si hubieran acumulado varias acciones indebidamente, se requerirá al actor antes de proceder a admitir la demanda para que subsane en defecto en el plazo de cinco días, manteniendo las acciones cuya acumulación fuera posible, decretando el archivo transcurrido ese término sin subsanación o persistiendo la incompatibilidad (lógicamente sin perjuicio de los recursos procedentes) y sin perjuicio también de la reiterada y uniforme doctrina de nuestro TS (SSTS de 12 de junio de 1985, 4 de junio de 1990, 14 de octubre de 1993, 8 de noviembre de 1995, 7 de febrero de 1997 y 9 de julio de 1999, 26 de diciembre de 2002) en defender el criterio flexible que ha de presidir el tratamiento y aplicación de la acumulación de acciones, la redacción vigente resulta claramente problemática para la defensa de los intereses de los consumidores por la posible denegación de la acumulación de acciones.

Esta circunstancia no pasó desapercibida tampoco para la Fiscalía General del Estado, que en su célebre Circular 2/2010, abogaba por seguir en estos supuestos los trámites del juicio ordinario en atención a la cuantía, con apoyo en los pronunciamientos dictados por la SAP de Sevilla, Sección 5ª, de 22 de enero de 2004; SAP de La Rioja, Sección 1ª, de 5 de abril de 2005; SAP de Alicante, Sección 5ª, de 25 de mayo de 2006; o SAP de Valencia, Sección 9ª, de 23 de junio de 2008.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Se sugiere no obstante como posible alternativa la modificación del artículo 73.1.1º LEC en el siguiente sentido: *“Que el tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por sí sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal. Así mismo será posible acordar la acumulación en procesos promovidos para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, de la acción que haya de sustanciarse en juicio verbal por razón de la materia, y por este cauce, con la que haya de ventilarse, por razón de su cuantía, en juicio ordinario”.*

3.2.4. INTRASCENDENCIA PARA LOS CONSUMIDORES DE LAS CONDENAS DINERARIAS EN ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS

La plena reparación de los daños irrogados a los usuarios, nadie puede ignorar, pasa necesariamente en aquéllos casos en que no sea posible la restitución *in natura*, por una compensación económica. Sin embargo, y pese a los avances introducidos en su momento por la LEC 2000, aún resta un largo camino por recorrer como la experiencia ha demostrado.

Para examinar adecuadamente la viabilidad de estas pretensiones, debe examinarse la existencia de mecanismos procesales adecuados que posibiliten la acción.

Superado el escollo de la legitimación, tratándose de intereses colectivos no habrá especiales problemas para hacer efectiva la prestación dineraria reconocida en sentencia, toda vez que el artículo 221.1.1ª LEC dispone que *si se hubiere pretendido una condena dineraria (...) la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.* Por lo tanto tratándose de individuos identificados, a ellos dará oportuna respuesta el fallo judicial. Algo más complejo ha de reconocerse, será el supuesto de afectados no determinados pero determinables, para dar respuesta a este caso el mismo precepto 221.1.1ª LEC, a renglón seguido dicta: *cuando la*

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación demandante. Ello significa que el juzgador habrá de establecer las características o perfil del perjudicado, pero sometiendo la satisfacción del interés de este al ejercicio de la acción ejecutiva sino se cumpliera de grado por el condenado, lo que por cuantías reducidas favorecerá que muchos usuarios no hagan en la práctica efectivo su derecho. Ilustrativa de esta circunstancia resulta la SAP de Madrid, Sección 11, de 30 de enero de 2007, en la que se condenaba a la operadora de telecomunicaciones Vodafone a indemnizar a todos sus clientes por una interrupción del servicio de 8 horas acaecida el 20 de febrero de 2003.

Pero si complejo resultaba el ejercicio de la prestación dineraria para intereses colectivos, cuando hablamos de intereses difusos, nos tememos que salvo extraordinaria sensibilidad e imaginación del juzgador para trasladar a nuestro derecho las tradicionales soluciones sajonas resultan sencillamente huérfanas de previsión procesal. Ante una subida indebida de tarifas por parte de un operador postal, para cuya contratación de servicios, los usuarios normalmente compran el sello, pagan en efectivo y no reciben ni siquiera un ticket, la determinación del afectado, o mejor dicho, su identificación como tal, resultará imposible. Junto a este hallaríamos miles de ejemplos: cargo por emisión de billetes en RENFE ¿Quién conserva el billete de hace un año?; Taxímetros con sobrepago (pocos usuarios piden recibo)... Recordemos el caso norteamericano Yellow Cab ya citado, en el que se resolvió como consecuencia de una subida indebida de las tarifas aplicadas por los taxímetros que afectaron a todos los usuarios del servicio durante un determinado lapso temporal, aplicar una rebaja proporcional durante un periodo de tiempo idéntico en el que resultarían *beneficiados* también de modo indeterminado los mismos u otros usuarios distintos, pero que con ello en cierto modo (y creo que del único posible) se procuraría devolver a la sociedad de consumo el quebranto generado, evitando al mismo tiempo un enriquecimiento indebido de los infractores.

El artículo 519 LEC apunta que *cuando las sentencias de condena a que se refiere la regla primera del artículo 221 no hubiesen determinado los consumidores o usuarios individuales beneficiados por aquélla, el tribunal*

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán instar la ejecución. El Ministerio Fiscal podrá instar la ejecución de la sentencia en beneficio de los consumidores y usuarios afectados.

Difícilmente podrá pensarse en primer lugar que con base a la sentencia y por la mera declaración del consumidor este va a ver reconocida en sede judicial su condición de afectado. Pero es más, para el supuesto de que así fuera se le forzaría a instar la ejecución tras la obtención de la copia testimoniada del auto. Lo lógico sería que en estos supuestos de intereses difusos, de imposible determinación concreta de los afectados, bien se otorgara *in genere* la compensación a los futuros usuarios, que no creo honestamente pudiera hablarse de enriquecimiento injusto valorando que la compensación tiene carácter social, más que individual o bien podría crearse un fondo precisamente destinado a la formación y defensa de los usuarios para posibles acciones, lo que también al fin y al cabo contribuiría al interés general de los consumidores y al fortalecimiento y desarrollo de las acciones colectivas.

De lo expuesto cabe concluir, y evidencia la realidad de nuestra práctica judicial, que al día de hoy la pretensión de condena dineraria por acciones para la defensa de intereses supra individuales resulta prácticamente una vía cerrada para el consumidor, en beneficio del empresario infractor. No ya por la angostura de su legitimación, sino por la imposibilidad práctica de su ejecución.

Alcanzado este punto, resulta ineludible plantearse que solución o destino puede otorgarse a los fondos constituidos por las condenas dinerarias cuya adjudicación hubiera resultado imposible a los usuarios afectados por su imposible identificación. Otorgado el debido reconocimiento a las asociaciones de consumidores y usuarios a nivel constitucional como interlocutores sociales, su plasmación práctica se articula a través del derecho de representación, consulta y participación consagrado en el Capítulo IV del Libro I del TRLGDCU.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

El TRLGDCU, ya hemos examinado prevé en su artículo 38 que el conjunto de las asociaciones y cooperativas de consumo más representativas a nivel nacional se integren en un Consejo de Consumidores y Usuarios. Una de las posibilidades que nos permitimos sugerir es la modificación de los actuales artículos 221.1.1ª y 519 LEC, osando proponer la siguiente redacción:

Art. 221.1.1ª “1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, las sentencias dictadas a consecuencia de demandas interpuestas por entidades legitimadas a que se refiere el artículo 11 de esta Ley estarán sujetas a las siguientes reglas:

1ª Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.

Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación demandante.

Trascurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse el pago por falta de identificación completa de los usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.”

Art. 519. “Cuando las sentencias de condena a que se refiere la regla primera del artículo 221 no hubiesen determinado los consumidores o usuarios individuales beneficiados por aquélla, el tribunal competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán

instar la ejecución. Trascurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse el pago por falta de identificación completa de los usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.”

3.2.5. LA AMENAZA DE LA EFICACIA DE LA COSA JUZGADA

Mediante la redacción dada al artículo 222.3 LEC, el legislador establece la extensión de cosa juzgada para las acciones en defensa de intereses colectivos y difusos de los consumidores, que afectará tanto a las partes litigantes en el proceso, sus herederos y causahabientes, como *a los sujetos, no litigantes, titulares de los derechos que fundamenten la legitimación de las partes conforme a lo previsto en el artículo 11 de esta Ley.*

Así mismo, continua el art. 222.4 LEC que *lo resuelto con fuerza de cosa juzgada en la sentencia firme que haya puesto fin a un proceso vinculará al tribunal de un proceso posterior cuando en este aparezca como antecedente lógico de lo que sea su objeto, siempre que los litigantes de ambos procesos sean los mismos o se extienda a ellos por disposición legal.*

Con esta previsión, parece abandonarse su posible aplicación *secundum eventum litis* o conforme efectos favorables, lo cual por otra parte sería consonante con lo dispuesto en ordenamientos que incluso admiten la posibilidad de autoexclusión del grupo o de la acción (*opt-out*) o con nuestra ya añeja doctrina de la comunidad de bienes.

Confluyen en suma dos derechos en conflicto. De una parte el del empresario condenado a proseguir con su actividad comercial una vez aceptada la derrota judicial sin temor a padecer continuas demandas. De otra, y no menos meritoria, el de los afectados ausentes del proceso. La solución ofrecida por el artículo 222.3 LEC se inclina sin embargo hacia una excepción al principio general *res iudicata inter partes*, cualquiera que sea el contenido estimatorio o

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

desestimatorio de la sentencia. Por tanto, como concluye GONZALEZ CANO³² con meridiana claridad, no sin lamentar la ausencia de la previsión del mecanismo de autoexclusión voluntaria, tanto si la sentencia es favorable como si es desestimatoria, no cabe que aquellos consumidores que no han estado presentes, puedan instar un segundo proceso en defensa de los mismos intereses o por los mismos hechos dañosos.

La previsión legal esconde una amenaza de hondísimo calado, por fortuna no aplicada que nos conste hasta la fecha. La sentencia afecta a todos los sujetos no litigantes, incluso aunque les perjudique la sentencia. Bajo esta fórmula se abre la puerta a la aprobación torticera de conductas lesivas a los consumidores y usuarios mediante la posible autogeneración de pleitos por los posibles causantes del hecho dañoso integrados en el grupo de perjudicados. Así las cosas, bastaría el planteamiento conscientemente defectuoso de una acción por alguno de los sujetos legitimados del art. 11 LEC para que con desestimación de la acción en concierto con el responsable, quedara vedado el acceso a futuras reclamaciones por aquéllos sujetos que realmente hubieran sido perjudicados.

Se propone la siguiente redacción alternativa del artículo 222.3 LEC, siguiendo la asentada doctrina jurisprudencial aplicable a la comunidad de bienes del artículo 392 y siguientes del Código Civil:

“La cosa juzgada, afectará a las partes del proceso en que se dicte y a sus herederos y causahabientes, así como a los sujetos, no litigantes, titulares de los derechos que fundamenten la legitimación de las partes conforme a lo previsto en el artículo 11 de esta Ley, en tanto no les resulte desfavorable la resolución dictada”.

³² GONZALEZ CANO, M.I. *La tutela colectiva de consumidores y usuarios en el proceso civil*, Valencia, 2002. p. 260.

3.2.6. LA DEFENSA HEROICA DE INTERESES GENERALES FRENTE A LA GUADAÑA DE LAS COSTAS Y LA TIBIEZA CONCURRENTES DE ALGUNAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Apuntábamos anteriormente como las dos razones esenciales que explican la aparición de las acciones colectivas, tanto la voluntad de evitar una multiplicidad de procesos que desborden a los tribunales (economía judicial) como una no menos importante función social de protección de los intereses generales. Ya hemos señalado que en general, las reclamaciones de consumo suelen presentar unas dificultades añadidas que hacen aún más complejo el ejercicio de la acción judicial. Suelen ser perjuicios de reducida cuantía en la mayoría de las reclamaciones, y es también frecuente la incidencia sobre una colectividad de usuarios indeterminados (piénsese pequeñas comisiones bancarias no pactadas o la reciente imposición por alguna operadora de telecomunicaciones del cobro de servicios no solicitados ni contratados por el usuario como es la identificación de llamadas). Una solución para este tipo de situaciones consiste como es sabido en el ejercicio de acciones colectivas. Sin embargo, en realidad, uno de los mayores problemas que conlleva el ejercicio de una acción colectiva, para las asociaciones de consumidores y usuarios, es el coste del litigio.

El reconocimiento a las organizaciones de consumidores y usuarios a intervenir en procesos judiciales consagrado en su plenitud por el artículo 11 LEC, debe venir lógicamente acompañado de una serie de medidas que posibiliten el desarrollo efectivo de estos derechos. Entre estas medidas destaca el reconocimiento del Beneficio de Justicia Gratuita, ya previsto en el artículo 119 de nuestra Carta Magna y confirmado en su aplicación procedente a asociaciones de consumidores y usuarios a través de la STC 117/1998, de 2 de junio, de modo concordante al actual reconocimiento *ex lege* operado por el art. 37.d) TRLGDCU. Con relación a este reconocimiento del derecho a la justicia gratuita a favor de asociaciones de consumidores y usuarios, no está de más recordar que el mismo se extiende tal y como ha concluido recientemente el TC a través de su STC 217/2007, de 8 de octubre, *tanto si se trata del ejercicio de acciones colectivas como si se trata de ejercer acciones individuales, entendiéndose que la defensa de los derechos e intereses de uno de sus asociados trasciende el mero interés particular cuando la*

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

reclamación guarde relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Dada la desproporción de medios existentes entre las grandes empresas y las asociaciones de consumidores y usuarios, carentes de ánimo de lucro e incomparablemente más frágiles en cuanto a recursos económicos se hace necesario paliar la desigualdad a la hora de litigar mediante la supresión de barreras económicas insalvables para las organizaciones de consumidores y usuarios. El beneficio de justicia gratuita debe permitir a las asociaciones de consumidores defensoras de los intereses generales, acceder a la justicia sin temor a que una eventual desestimación de la demanda suponga su extinción por los elevados gastos del proceso.

En este sentido, resulta especialmente meritoria, la redacción dada por el legislador según la Ley 39/2002, de 28 de octubre, al artículo 728.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, permitiendo al Tribunal dispensar de la obligación de prestar caución en los procedimientos que se ejercite una acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios.

Sin embargo, nos encontramos aún importantes escollos que continúan haciendo de la acción colectiva una figura jurídica poco accesible en la práctica para los consumidores. La exención de las costas procesales, al obrar en defensa de un interés público, salvo los casos de apreciada temeridad y mala fe, es la asignatura pendiente de nuestro derecho procesal civil, aún no resuelta con la suficiente claridad, para permitir una auténtica defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

En el actual artículo 394.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, si bien con una limitación a las condenas en primera instancia, se permite al tribunal como excepción al principio *victor victoris* o de vencimiento objetivo, la exoneración de la imposición de costas al litigante vencido cuando el caso presente serias dudas de hecho o de derecho y así sea razonado. Se entiende que son dudas de hecho aquéllos casos en que la prueba practicada admite varias interpretaciones y las posiciones que las partes mantienen a partir de ellas son lógicas y razonables. Por su parte, dudas de derecho existirán cuando caben varias interpretaciones de las normas y conceptos jurídicos implicados,

de forma igualmente razonable, tanto en cuanto a la elección de la norma como en su aplicación o extensión³³.

A su vez, el ordinal tercero in fine del mismo artículo 394 LEC, precisa que cuando el condenado en costas sea titular del derecho de asistencia jurídica gratuita, únicamente estará obligado a pagar las costas causadas en defensa de la parte contraria en los casos expresamente señalados en la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita. Por remisión, si acudimos a la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, y más concretamente si nos centramos en su artículo 36, ordinal segundo, disipamos el alcance de la obligación de reintegro económico. En efecto, señala el citado artículo 36.2 LAJG que cuando en la sentencia que ponga fin al proceso fuera condenado en costas quien hubiera obtenido el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita o quien lo tuviera legalmente reconocido, éste quedará obligado a pagar las causadas en su defensa y las de la parte contraria, si dentro de los tres años siguientes a la terminación del proceso viniere a mejor fortuna, quedando mientras tanto interrumpida la prescripción del artículo 1.967 del Código Civil.

A pesar de que por fortuna muchos son los tribunales que sensibles a esta realidad, se decantan por la imposición no razonada de las costas a las asociaciones de consumidores y usuarios litigantes, no por ello estas en ocasiones heroicas defensoras del interés general en la más absoluta precariedad de medios, están exentas del riesgo que su imposición conlleva. En la práctica una condena en costas severa supondrá de facto la desaparición de asociaciones de consumidores y usuarios con decenas de años de servicio a la sociedad. Es por ello por lo que resulta imprescindible, de vital importancia par el desarrollo de las acciones colectivas en España moldear el artículo 394.1 LEC, siendo en este caso bastante la redacción dada por el artículo 36.2 LAJG. Así las cosas, hemos propuesto también la siguiente modificación normativa, que por su redacción no sólo afectarían a las asociaciones de consumidores y usuarios, sino a todas las entidades legalmente habilitadas para la interposición de una acción colectiva, cuales son también el Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades

³³ Vid. MAGRO SERVET, V. (Coord.). *Guía unificadora de criterios orientativos para mejorar la aplicación de la LEC en los Juzgados y Tribunales. Guía práctica de la LEC*. Madrid, 2002, p. 218.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

Art. 394.1. “En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho, o se trate de una acción en defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios interpuesta por las entidades legalmente habilitadas para ello sin manifiesta temeridad o mala fe”

4. CONCLUSIONES

1ª) Modificación de la LECr con el reconocimiento expreso de la legitimación de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios más representativas para el ejercicio de la acusación particular en defensa de los intereses generales de los consumidores. En la redacción actual de la norma, según se pretende, de próxima modificación, pudiera tener encaje en el art. 761 LECr.

2ª) Modificación del art. 11 LEC para el reconocimiento de la legitimación activa del Ministerio Fiscal, Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8º, para el ejercicio de acciones tendentes al resarcimiento de daños de los intereses difusos de los consumidores cuando el interés social pueda justificarlo. Y como mínimo su reconocimiento como *amicus curiae*. Propuesta *de lege ferenda*. Art. 11.3. “Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8º”

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

3ª) Modificación del artículo 6.4 LAJG, tendente a posibilitar el llamamiento legal terceros en procesos para la protección de derechos e intereses colectivos y difusos, proponiéndose la siguiente redacción: “Inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales, así como en el supuesto de acciones promovidas por asociaciones de consumidores y usuarios, para la defensa e intereses de los derechos de estos, los llamamientos a los afectados previstos en el artículo 15 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a través de los medios de comunicación social de titularidad estatal previstos en el art. 17.2 TRLGDCU ”.

4ª) Modificación del artículo 73.1.1º LEC con objeto de facilitar la acumulación de acciones en procesos en defensa de los intereses de los consumidores “Que el tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por sí sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal. Así mismo será posible acordar la acumulación en procesos promovidos para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, de la acción que haya de sustanciarse en juicio verbal por razón de la materia, y por este cauce, con la que haya de ventilarse, por razón de su cuantía, en juicio ordinario ”.

5ª) Modificación del art. 221.1.1ª LEC, con objeto de procurar el resarcimiento del interés general de los consumidores:

Art. 221.1.1ª LEC “1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, las sentencias dictadas a consecuencia de demandas interpuestas por entidades legitimadas a que se refiere el artículo 11 de esta Ley estarán sujetas a las siguientes reglas:

1ª Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación demandante.

Trascurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse el pago por falta de identificación completa de los usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.”

6ª) Modificación del Art. 519 LEC con objeto de procurar el resarcimiento del interés general de los consumidores:

Art. 519 LEC “Cuando las sentencias de condena a que se refiere la regla primera del artículo 221 no hubiesen determinado los consumidores o usuarios individuales beneficiados por aquélla, el tribunal competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán instar la ejecución. Trascurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse el pago por falta de identificación completa de los usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.”

7ª) Modificación del artículo 222.3 LEC con objeto de excluir la amenaza desfavorable de la cosa juzgada en procesos en defensa de los intereses generales de los consumidores, proponiéndose la siguiente redacción alternativa acorde a la doctrina jurisprudencial de comunidad de bienes:

Art 222.3 LEC “La cosa juzgada, afectará a las partes del proceso en que se dicte y a sus herederos y causahabientes, así como a los sujetos, no litigantes, titulares de los derechos que fundamenten la

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

legitimación de las partes conforme a lo previsto en el artículo 11 de esta Ley, en tanto no les resulte desfavorable la resolución dictada”.

8ª) Modificación del artículo 394.1 LEC con objeto de impulsar el ejercicio responsable de las acciones colectivas con salvaguarda de la permanencia de las asociaciones de consumidores y usuarios:

Art. 394.1 LEC “En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho, o se trate de una acción en defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios interpuesta por las entidades legalmente habilitadas para ello sin manifiesta temeridad o mala fe”

3.2 PONENCIA DE DÑA. INMACULADA MONTALBÁN HUERTAS, MAGISTRADA Y VOCAL DEL CGPJ

1. INTRODUCCIÓN

Esta intervención tiene por objeto exponer las actuaciones llevadas a cabo por el Consejo General del Poder judicial para incentivar el uso de los mecanismos diseñados para responder a la litigiosidad en masa; más concretamente, para fomentar el uso de los pleitos testigos por los órganos judiciales de la jurisdicción contenciosa administrativa. Se complementa con unas reflexiones sobre aspectos necesitados de mejora legislativa.

La experiencia demuestra que en esta jurisdicción no está extendida la utilización de recursos colectivos. Sigue siendo práctica generalizada la pluralidad de acciones de reclamación individual contra una misma actividad, inactividad o vía de hecho de la Administración. En estos casos, para obtener una respuesta procesal rápida, se puede acudir al “pleito testigo”, por el cual se tramita un solo procedimiento con carácter preferente dejando en suspenso la tramitación de los demás, previa audiencia de las partes, y el resultado del mismo se extiende a todos los restantes.

2. LAS ACCIONES COLECTIVAS

Se constata la práctica forense extendida en muchos partidos judiciales de no presentar recursos colectivos; así como los problemas de identificación de la representación procesal cuando existe una pluralidad de demandantes.

Sin embargo, las acciones colectivas son instrumentos diseñados para facilitar las reclamaciones de una colectividad de usuarios afectados - de forma colectiva e individual - por acción u omisión de agentes públicos o privados. Tales serían los casos de afectados por productos bancarios que perjudican a miles de ahorradores; o las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de la administración, por falta de diligencia en el control sanitario de productos alimenticios que han dañado la salud de numerosas personas; o bien el caso de daños medioambientales que perjudican a un grupo de población.

El art. 18 de la LJCA reconoce capacidad procesal a “los grupos de afectados, uniones sin personalidad... al margen de su integración en las estructuras formales de las personas jurídicas “y “también tendrán capacidad procesal ante el orden jurisdiccional contencioso administrativo cuando la Ley así lo declare expresamente”. Añade el art. 19 que están legitimados ante el orden contencioso administrativo “los grupos y entidades a que se refiere el art. 18 que resulten afectados o estén legalmente habilitados para la defensa de los derechos e intereses legítimos colectivos”.

El reconocimiento legal de las acciones colectivas se encuentra en el art. 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil – de aplicación supletoria en el ámbito contencioso administrativo - que literalmente dispone:

“1. Sin perjuicio de la legitimación individual de los perjudicados, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas estarán legitimadas para defender en juicio los derechos e intereses de sus asociados y los de la asociación, así como los intereses generales de los consumidores y usuarios.

2. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes estén perfectamente determinados o sean fácilmente determinables, la legitimación para pretender la tutela de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

consumidores y usuarios, a las entidades legalmente constituidas que tengan por objeto la defensa o protección de éstos, así como a los propios grupos de afectados.

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios de indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la Ley, sean representativas.

4. Asimismo, el Ministerio Fiscal y las entidades habilitadas a las que se refiere el art. 6.1.8 estarán legitimadas para el ejercicio de la acción de cesación para la defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios.”

3. PLEITO TESTIGO

Ante la infrecuente utilización de las acciones colectivas en el ámbito de lo contencioso administrativo, la respuesta procesal a la pluralidad de acciones de reclamación individual contra una misma actividad, inactividad o vía de hecho de la Administración puede ser la del “pleito testigo”, acumulación de acciones o extensión de efectos. Veamos el primero.

El denominado pleito testigo se regula en el art. 37 núm. 2 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa 29/1998, de 13 de julio (en adelante LJCA), de la siguiente manera:

“2. Cuando ante un Juez o Tribunal estuviera pendiente una pluralidad de recursos con idéntico objeto, el órgano jurisdiccional, si no se hubiesen acumulado, deberá tramitar uno o varios con carácter preferente previa audiencia de las partes por plazo común de cinco días, suspendiendo el curso de los demás hasta que se dicte sentencia en los primeros.

3. Una vez firme, el Secretario judicial llevará testimonio de la sentencia a los recursos suspendidos y la notificará a los recurrentes afectados por la suspensión a fin de que en el plazo de cinco días puedan interesar la extensión de sus efectos en los términos previstos en el artículo 111, la continuación del procedimiento o bien desistir del recurso.”

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

Este mecanismo procesal es de obligada aplicación por el órgano judicial cuando concurren los requisitos de la norma, como se desprende de la frase “*deberá tramitar uno o varios con carácter preferente*”, introducida por la Ley 13/2009 de Reforma Procesal para la Implantación de la Oficina Judicial.

Pretende una más rápida solución judicial cuando existe identidad en la actividad o inactividad de la administración recurrida y pluralidad en los demandantes. Se trata, en definitiva, de facilitar la fluidez del trámite en estos supuestos y evitar la tramitación masiva, reiteración e incremento de trámites en la oficina judicial que supone seguir todo el proceso respecto de cada uno de los reclamantes.

La experiencia demuestra que los órganos judiciales han utilizado escasamente este mecanismo legal. Esto ha contribuido en las demoras en los señalamientos judiciales de vistas públicas y en la excesiva duración de los procesos judiciales; ya que los pleitos de cada uno de los reclamantes han ocupado lugar en la agenda judicial, a pesar de ser asuntos repetitivos e idénticos en sus pretensiones y objeto.

Una de las razones por las que no existe una generalización de este mecanismo procesal, se encuentra en la disfunción práctica que puede surgir a raíz de la previsión contenida en el art. 111 de la LJ “cuando se hubiere acordado suspender la tramitación de uno o más recursos con arreglo a lo previsto en el art. 37.2, una vez declarada la firmeza de la sentencia dictada en el pleito que se hubiere tramitado con carácter preferente el Secretario Judicial requerirá a los recurrentes afectados por la suspensión para que en el plazo de cinco días interesen la extensión de los efectos de la sentencia o la continuación del pleito suspendido o bien manifiesten si desisten del recurso”. Es decir, que la parte, incluso en el supuesto de que hubiese prestado su conformidad a que el pleito quede paralizado en espera de que se dicte sentencia firme en el procedimiento testigo, puede pretender que se continúe con la tramitación normal de su recurso hasta su finalización para que se dicte otra sentencia. Esta previsión legal, introducida tras la reforma operada por la Ley 13/2009, de 3 de noviembre – y como afirma el magistrado del Tribunal Supremo Diego Córdoba – disipa las ventajas de agilización que brindaba esta figura, pues si finalmente la parte puede decidir que se continúe con la tramitación de su recurso, normalmente por haberse dictado una

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

sentencia que no le beneficia en el procedimiento testigo, los tramites añadidos que se han tenido que realizar para paralizar el procedimiento carecen de sentido y han complicado innecesariamente la tramitación de un procedimiento que tras demorarse en su tramitación y estar paralizado durante un tiempo, ha de continuarse por sus trámites normales, por decisión unilateral de la parte, hasta dictar una nueva sentencia con la esperanza de volver a rebatir, a la vista de la motivación contenida en la sentencia que le perjudica, aquella cuestión jurídica que ya ha sido fallada por sentencia firme.

La Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional utilizó este mecanismo procesal del pleito testigo, en el caso de la reclamación de responsabilidad patrimonial de la Administración del Estado, por los daños sufridos como consecuencia de la defectuosa supervisión de la actuación de la entidad FORUM FILATELICO S.A. (con más de 400.000 afectados) que concluyó con sentencia desestimatoria dictada el 12 de mayo de 2010, confirmada por Sentencia del Tribunal Supremo de 19 de junio de 2012. Esta experiencia forense demostró la necesidad de mejorar los mecanismos para combatir la litigiosidad en masa – entre otros extremos, necesitó la creación de una oficina judicial específica para tramitar los miles de asuntos -; así como la necesidad de mejorar los mecanismos de legitimación y representación colectiva, buscando alternativas a la tradicional exigencia de apoderamientos individuales notariales o judiciales.

Para incentivar el uso del pleito testigo y evitar tales demoras el Pleno del Consejo General del Poder Judicial (en adelante CGPJ) - en su acuerdo de 23 de febrero de 2012 – acordó las siguientes medidas:

1.- Fomentar la adopción de acuerdos de especialización en las normas de reparto de los órganos con mayor demora, con el fin de facilitar el tratamiento concentrado de recursos con idéntico objeto; ya sea mediante la asignación de materias específicas a uno o varios de tales órganos, ya a través de la atribución a uno solo de ellos de las distintas series repetitivas de asuntos, con los consiguientes factores de corrección en cada caso.

2.- En su defecto, el CGPJ podrá hacer uso de la facultad que le atribuye el art. 98 de la LOPJ en el sentido de acordar, previo informe de las Salas de Gobierno, que en aquellas circunscripciones donde exista más de un Juzgado

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

de la misma clase, uno o varios de ellos asuman con carácter exclusivo el conocimiento de determinadas clases de asuntos.

3.-La adopción de medidas que promuevan la progresiva utilización de los instrumentos legales previstos por la Ley 29/98, para facilitar la fluidez del trámite en los supuestos de identidad entre pretensiones o de concurrencia de reclamaciones en masa, tales como la acumulación de oficio, el pleito-testigo, la extensión de efectos e, incluso, la inadmisión a *limine litis* de recursos cuando se hubieren desestimado en el fondo otros procedimientos sustancialmente iguales (arts. 37, 38 y 51.2 de la LJCA).

4.-A tales efectos se aprobó una serie de incentivos en relación con los actuales indicadores de dedicación (aprobados por acuerdo del CGPJ de 22 de abril de 2010) en el sentido de asignar una determinada puntuación a la resolución de procedimientos a través de los repetidos mecanismos que, en combinación con la valoración de la consiguiente reducción de pendencia, se traduzca en un significativo estímulo (que puede establecerse en una prima del 10%) del que resulte más ventajoso el anterior sistema que la resolución individualizada de los distintos procedimientos.

Además, el servicio de inspección recabará información acerca del uso de los referidos mecanismos de agilización procesal, con carácter previo a decisiones tales como idoneidad de refuerzos solicitados para el órgano judicial o indicador de actividad del titular del órgano.

5. Como posibles reformas procesales para favorecer la resolución ágil de pluralidad de pretensiones, entre otras, se proponen las siguientes:

5.1. Introducir un procedimiento especial de conflictos colectivo, a través del cual se tramite la impugnación de actos que afecten a un colectivo de funcionarios o personal estatutario en los que se discutan única y exclusivamente cuestiones de índole jurídica.

5.2. Promover el uso de medios alternativos de solución de conflictos, esencialmente la mediación y el arbitraje.

4. CONCLUSIÓN

En el ámbito de la jurisdicción contencioso administrativo, se constata la necesidad de mejorar los mecanismos de legitimación y representación colectiva, para hacer más fácil y segura la identificación de todos los interesados y su representación procesal.

Asimismo, sería deseable una mejora en los mecanismos para combatir la litigiosidad en masas. La actual normativa en relación con el pleito testigo deja a la voluntad de la parte la extensión de efectos de la sentencia o la continuación del procedimiento. Esto puede provocar duplicidad en la tramitación, pues la parte puede esperar a conocer la decisión de la sentencia dictada en el procedimiento testigo y, a continuación, si le perjudica puede solicitar la continuación y discutir los argumentos jurídicos tomados en consideración por el tribunal en la sentencia.

3.3 CONCLUSIONES DE LA JORNADA DE REFLEXIÓN DEL CCU SOBRE LAS ACCIONES COLECTIVAS

RECOPIACIÓN A CARGO DE D. JOSÉ RAMÓN LOZANO PETIT

Las conclusiones de esta Jornada de reflexión pueden agruparse en cinco órdenes:

1º) GENERAL:

1.1.- El acceso a la tutela judicial efectiva es un derecho fundamental de nuestro Ordenamiento jurídico consagrado por el artículo 24 de la Constitución española. Así, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios contemplaba la posibilidad de ejercitar “acciones en interés general de los consumidores y usuarios”, posibilidad que fue ampliándose al adaptarse al Derecho interno diferentes Directivas comunitarias en materia de protección de los consumidores que han incrementado la legitimación activa a diferentes grupos y asociaciones, especialmente en cuanto al ejercicio de acciones de cesación o inhibitorias.

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

1.2.- Las limitaciones propias de la acción individual clásica, junto con la existencia de legítimos intereses generales - colectivos o difusos -, titularidad de consumidores y usuarios, hacen necesario que estos, considerados conjuntamente, cuenten con una serie de acciones que les permitan obtener sentencias cuyo fallo resulte vinculante.

1.3.- Las acciones de cesación que, junto con las acciones de reparación de daños colectivos o difusos, constituyen en nuestro derecho un instrumento primordial en la tutela de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, están reguladas en los preceptos que integran el Capítulo I del Título V del TRLGDCU, arts. 53 a 56.

1.4.- A los diez años de entrada en vigor de la Ley 39/2002, que otorgaba legitimación para el ejercicio de acciones colectivas en defensa de los derechos e intereses de consumidores y usuarios, solo cabe reconocer que, lejos de haber sido un eficaz instrumento de defensa y protección de aquéllos, ha devenido en un clamoroso fracaso, sobre todo en lo tocante a la ejecución de las sentencias condenatorias que se han conseguido.

1.5.- En la práctica hay numerosos inconvenientes para el ejercicio de las acciones colectivas:

- a) La legislación en materia de acciones colectivas es insuficiente, dispersa y fragmentaria, e incluso inexistente en la fase de ejecución efectiva de las condenas conseguidas.
- b) La sobrecarga de trabajo que soportan los Juzgados provoca que la llegada al Juzgado de un procedimiento con decenas o cientos de miles de afectados, genera un sentimiento cercano al pánico.
- c) Los procedimientos judiciales son tan complejos y prolongados que los consumidores pueden encontrarse inmersos en ellos sin certeza alguna sobre si su caso se resolverá de forma satisfactoria ni cuándo.
- d) Las costas elevadas y el riesgo que supone una acción judicial hace que a los consumidores no les compense pagar tasas judiciales, honorarios

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

de abogados, procuradores y expertos que pueden superar la supuesta indemnización, especialmente cuando las cuantías a reclamar son pequeñas en comparación con estos costes.

- e) La gran facilidad de acceso e influencia de las empresas en los medios de comunicación proclives a difundir determinadas informaciones y a ocultar otras, mientras que las Asociaciones de Consumidores y Usuarios cuentan con instrumentos de información y difusión menos potentes.

2º) CONSTITUCIONAL:

2.1.- El Tribunal Constitucional, a través de su Sentencia de 11 de noviembre de 1991, ha aceptado explícitamente el concepto doctrinal de legitimación, entendida como la relación jurídico material que liga a las partes con el objeto procesal. La legitimación para el ejercicio de acciones judiciales en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, refiriéndose al ejercicio de acciones colectivas, se halla regulada por el artículo 11 LEC.

3º) COMUNITARIO:

3.1.- La reforma de la legislación procesal debe ir en línea con las modificaciones efectuadas por otros Estados miembros de la Unión Europea y en sintonía con las actuaciones de la Comisión Europea, como la reparación de daños y perjuicios ante infracciones del Derecho de Competencia o la regulación de las acciones colectivas ante infracciones en materia de consumo.

3.2.- El uso del mecanismo de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores ha sido hasta ahora decepcionante, pues sólo ha utilizado ese mecanismo la Office of Fair Trading (OFT) del Reino Unido, la autoridad pública que se encarga de la protección de los consumidores, pero son utilizadas con bastante éxito cuando se trata de

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

infracciones nacionales, a menudo para poner fin a casos de publicidad engañosa o para anular cláusulas abusivas en los contratos.

Los principales motivos que han aducido los Estados miembros y las partes interesadas para explicar el escaso número de acciones de cesación que se han intentado en otro Estado miembro hacen referencia al coste que representa el ejercicio de esas acciones, a la complejidad y larga duración de su procedimiento y al limitado alcance de éste.

Por su parte, las asociaciones de consumidores han mencionado como dificultades especiales los costes administrativos que supone la preparación de cada expediente, así como las costas judiciales y los honorarios de los abogados. Además, si la acción se ejerce en otro Estado miembro, no sólo hay que hacer frente a costes de traducción, sino que aumenta también el nivel de incertidumbre sobre las tarifas y costas cobradas en ese país (como, por ejemplo, los costes de citación o los asociados a la notificación de las decisiones).

3.3.- Es necesario introducir mecanismos de acciones indemnizatorias colectivas a nivel de la Unión Europea que permitan la efectividad y satisfacción de los derechos económicos de los consumidores, en especial en los supuestos en que los perjudicados no suelen reclamar debido a que el resarcimiento previsible no es proporcional a los costes del litigio, garantizando el principio de igualdad entre los operadores del mercado.

4º) CIVIL:

4.1.- La Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil, contempla una regulación más amplia respecto a la posibilidad de acceso al ejercicio de acciones colectivas que, sin embargo, no ha resultado satisfactoria en la práctica, como se puede verificar por la escasa jurisprudencia existente al respecto.

4.2.- Para paliar dichas carencias resulta necesaria una reforma procesal que incremente la satisfacción procesal de los ciudadanos, facilitando el ejercicio

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

de la tutela judicial efectiva a las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, en base a los siguientes principios:

- a) Facilitar el ejercicio de la legitimación activa en las acciones colectivas y de grupo, que podrán ser de carácter inhibitorio y de reparación de daños y perjuicios causados tanto a los consumidores y usuarios como al interés general, con posibilidad expresa de acumular ambos tipos de acciones.
- b) Para ello sería necesaria la creación de un Fondo tutelado por la Administración pública, que tenga como finalidad atender los gastos que pueda generar el ejercicio de las acciones colectivas a las asociaciones de consumidores. A este fondo se destinarán los remanentes de las indemnizaciones que no sean objeto de liquidación y un porcentaje de las multas impuestas en materia de competencia y de infracciones de consumo.
- c) Ministerio Fiscal
- d) Poder instar diligencias preliminares para preparar el juicio y adoptar medidas cautelares destinadas a evitar el mantenimiento de situaciones que pudieran perjudicar los derechos de los consumidores, sin requerir caución.
- e) Resolver las dudas en el régimen de publicidad y del llamamiento, identificación e intervención de los posibles afectados en los procesos para la protección de los intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios, especialmente cuando los incumplidores invocan el derecho de protección de datos.
- f) Eliminar las dificultades para la acumulación de acciones en defensa de los intereses generales.
- g) Respecto a las pruebas, sin perjuicio de que estas se puedan practicar a instancia de las partes intervinientes en el proceso, pueda el Tribunal

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

decretar de oficio incluso en la práctica de diligencias finales, cuantas estime pertinentes, tanto en primera como en segunda instancia.

- h) Inversión de la carga de la prueba en las acciones en defensa del interés general de los consumidores y usuarios, en los casos de existencia de resolución administrativa, por ejemplo, de competencia o en materia de infracción de consumo, estableciendo una presunción de veracidad de los hechos alegados.
- i) En los procesos por infracción de las normas de competencia, deben resolverse los problemas de acceso a las pruebas que se puedan derivar de la protección de los secretos de negocio o de elementos confidenciales, y el equilibrio entre los intereses de las partes.
- j) En los supuestos de transacción judicial de las acciones colectivas ejercitadas en defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios, con carácter previo a su homologación judicial, debería ser preceptivo el informe del Ministerio Fiscal.
- k) La valoración de los daños y perjuicios sufridos debería basarse en su resarcimiento íntegro e intereses compensatorios, y la recuperación del beneficio ilegal obtenido por los infractores.
- l) Las sentencias deberían contener una serie de pronunciamientos relativos a la cesación o rectificación de conductas prohibidas legalmente, incluyendo la obligación de la condenada de dar, hacer o no hacer alguna cosa; la publicidad de la Sentencia a cargo de la condenada, determinando su contenido, los medios donde deba difundirse y sus duración; y la indemnización por el menoscabo – directo o indirecto – causado al interés colectivo, sin perjuicio de las indemnizaciones que resulten procedentes por los daños individuales.
- m) Modificación de la actual regulación de las costas procesales que imposibilitan, en muchos casos, el ejercicio de las acciones colectivas. La exención de costas resulta imprescindible para que las asociaciones

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

de consumidores puedan desempeñar su función de saneamiento del mercado mediante el ejercicio de estas acciones.

5º) PENAL: PROPUESTA DE *LEGE FERENDA*

Frente a la situación existente podría plantearse la modificación del ordinal tercero del artículo 11, por razón de que conforme a la redacción vigente, en la actualidad para el ejercicio de acciones para la defensa de intereses difusos que no pretendan únicamente la cesación de las conductas, sino una acción declarativa o de condena dineraria, las únicas legitimadas legalmente son las asociaciones de consumidores y usuarios que tengan la consideración de representativas. El Ministerio Público y el INC, probablemente por desliz del legislador, están legitimados para el ejercicio de acciones colectivas en defensa de los intereses difusos, pero tan sólo cuando pretendan la cesación. Nos enfrentamos así, al margen del difícil o imposible cumplimiento de la condena en el marco procesal vigente que seguidamente abordaremos, a un escenario en soledad que añora la adhesión del Ministerio Fiscal y las autoridades competentes en materia de protección de consumidores.

La reforma procesal planteada ofrece el cauce idóneo para solventar la deficiencia expresada. Si necesaria resulta la intervención del Ministerio Público, no lo es menos el abanderamiento activo que se espera del Instituto Nacional del Consumo y demás órganos administrativos a nivel de comunidades autónomas o corporaciones locales con competencias en materia de defensa de los consumidores. Su capacidad y legitimación viene refrendada por lo dispuesto en el artículo 54 TRLGDCU. Se propone por ello, junto a la revisión del concepto de representatividad, en aras de posibilitar la intervención de: a) el Ministerio Fiscal; b) el Instituto Nacional del Consumo; c) demás órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y d) entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los consumidores y usuarios habilitadas mediante su inclusión en el listado publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas; e) y otros modelos asociativos, en coherencia con lo contemplado en los artículos 6.1.6º y 6.1.8º LEC y 54 del TRLGDCU, la

MEMORIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2012

siguiente redacción con modificación de los actuales ordinales tercero y cuarto del artículo 11, con refundición de ambos en un nuevo y único 11.3 LEC:

Art. 11.3. “Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8º”.