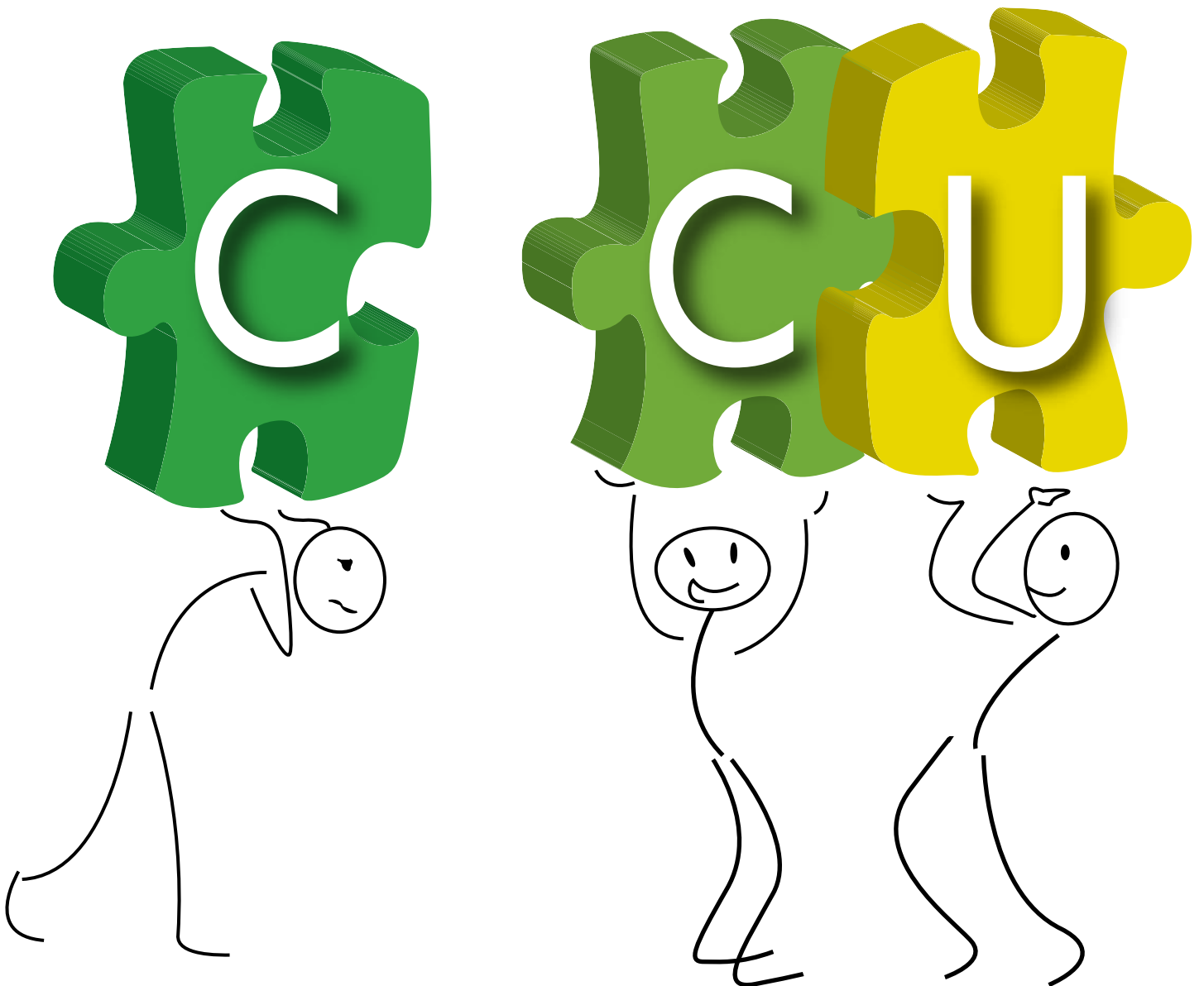


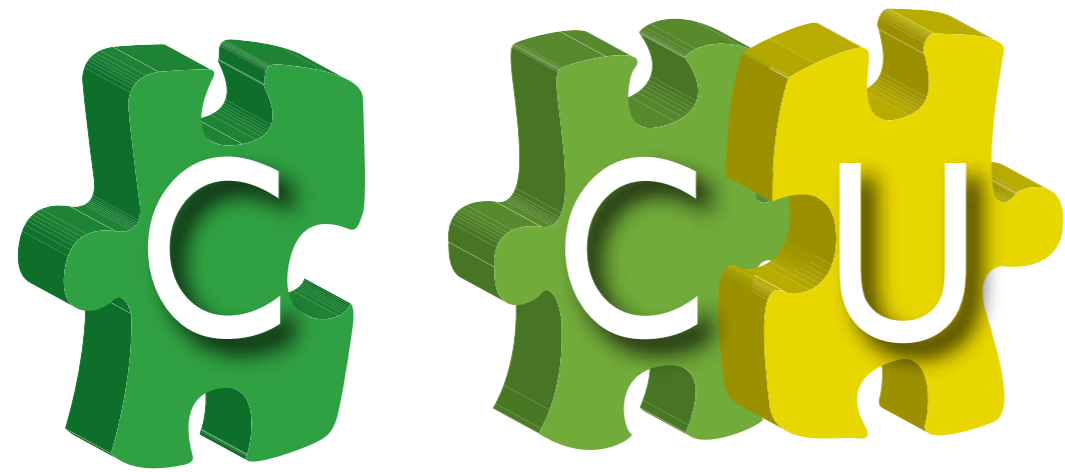


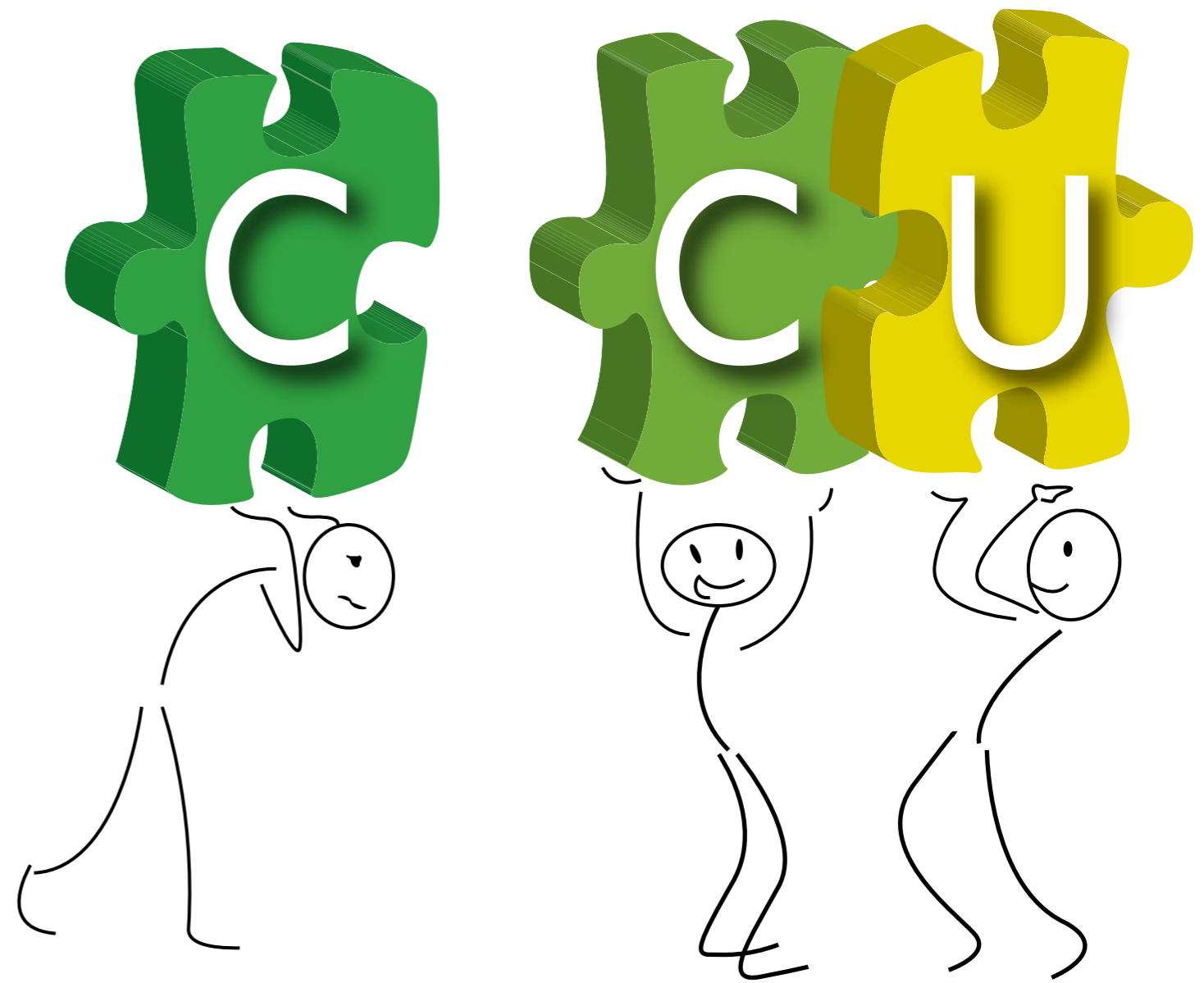
CONSEJO DE  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS

# Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios 2013







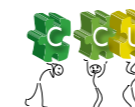


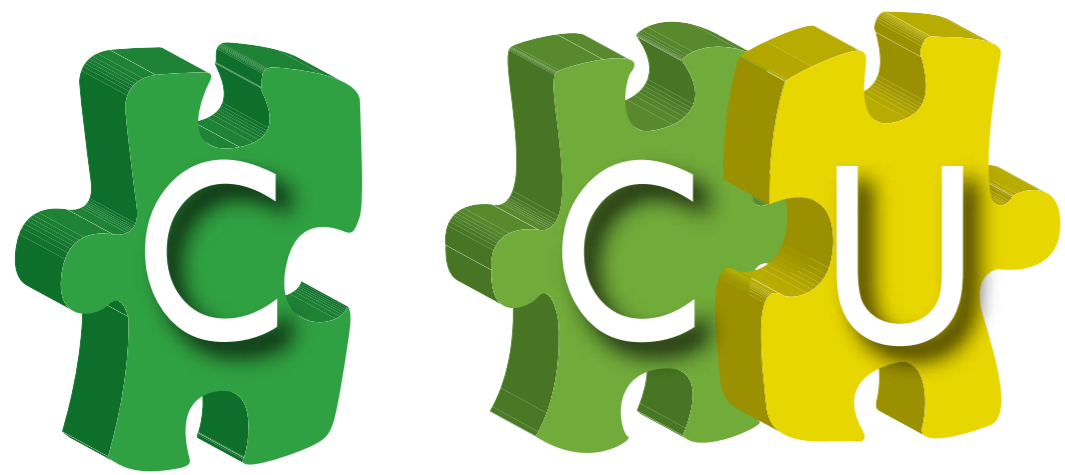
**Memoria 2013**



# Índice

1. PRESENTACIÓN .....	15
2. RENOVACIÓN DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....	23
3. MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....	29
3.1. FUNCIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	29
3.2. ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO .....	31
3.3. ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....	33
3.3.1 ACTIVIDAD GENERAL .....	33
3.3.2 ACTIVIDAD CONSULTA .....	38
3.3.3 ACTIVIDAD EN ÓRGANOS DE CONSULTA.....	54
3.4. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES .....	54
3.5. POLITICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO .....	61
3.5.1. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO.....	61
3.5.2. SUBVENCIONES A AA.CC.....	63
<b>ESTUDIOS PROPIOS DEL CCU</b>	
4. PROYECTO DE REFORMA DE LA LEY GENERAL DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES .....	71
5. LOS CONSUMIDORES EN EL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD .....	97
6. LA REGULACIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO DE LA UNION EUROPEA.....	127





## PRESENTACIÓN

## 01



**Palabras de la Presidenta**

Estas primeras palabras de presentación de la Memoria del 2013 del Consejo de Consumidores y Usuarios quiero que sirvan para trasladar un saludo a todos los consumidores a través de sus Asociaciones y para expresarles mi compromiso con sus esfuerzos por mejorar la situación de todo el movimiento consumerista, así como el reconocimiento por el trabajo realizado, no siempre suficientemente valorado. Igualmente quiero agradecer la labor realizada por la anterior Presidenta del Consejo, Francisca Sauquillo, que ha estado durante más de siete años al frente de esta Institución. Su contribución en los grandes temas consumeristas con los que le tocó enfrentarse (Forum y Afinsa, preferentes, etc.), junto con el despliegue institucional emprendido han contribuido a posicionar el Consejo en un lugar destacado en la defensa del consumidor.

En 2013, la crisis económica ha continuado golpeando a la sociedad española, y por lo tanto al consumidor. Algunos datos nos ofrecen reflexiones que deberíamos tener en cuenta. La Encuesta de Presupuestos familiares describe un panorama que continua girando hacia un consumo más vinculado a productos básicos y con menos alegrías en partidas alejadas de éstos como puede ser el ocio. A pesar de la incipiente mejoría de algunos datos macroeconómicos, ésta no ha calado todavía en los consumidores en general. Otros datos apuntan a una mayor reflexión a la hora de afrontar sus



decisiones de consumo, reflexión que deberíamos aprovechar para que fuera un valor estable y no una mera respuesta a una situación comprometida.

El año que concluimos, ha sido el periodo de renovación del propio Consejo. En 2014, un nuevo consejo, compuesto por once organizaciones continuará con los trabajos emprendidos hasta la fecha. Igualmente, la administración de la que depende este Consejo también se ha remodelado. El Instituto Nacional de Consumo, organismo que coordina las actuaciones en materia de consumo, se ha fusionado con la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, creándose un nuevo organismo, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. Esperamos que este cambio suponga un refuerzo de los asuntos de consumo, situándolos de forma inequívoca entre las prioridades de este nuevo organismo.

También ha de hacerse mención a la tramitación iniciada en 2013 de la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y

Usuarios, finalmente aprobada en 2014. Muchos son los cambios que se han introducido. Algunos de ellos, a entender del Consejo de Consumidores y Usuarios suponen sin duda una mejora en la protección de los consumidores, pero otros parecen aún insuficientes para alcanzar ese fin. La obligación, en las quejas o reclamaciones, de entregar al consumidor una clave identificativa y un justificante por escrito o en soporte duradero; el fijar como necesario el consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario; el que deba indicarse la existencia de compromisos de permanencia así como las penalizaciones en caso de baja anticipada y que, además, sean proporcionales al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado; la previsión de que el consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento o el hecho de limitar las llamadas comerciales mediante el uso

del teléfono, suponen un avance efectivo en la protección del consumidor.

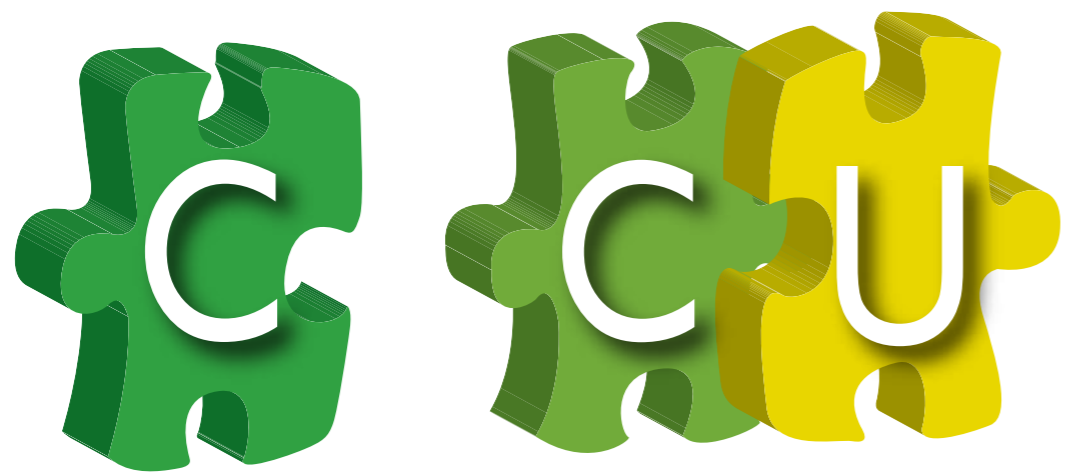
El año 2013 ha venido condicionado por la reiteración de incidencias de consumo donde el número de afectados es masivo. Esta situación, denunciada más de una vez por el Consejo de Consumidores sigue sin tener una respuesta eficaz desde las distintas instancias tanto administrativa como legislativa o judicial. Hace unos años hablábamos de Gescartera o Forum y Afinsa, ahora tenemos que hablar de la fraudulenta comercialización de las llamadas “preferentes”. Este asunto ha llevado a una gran actividad por parte del Consejo, así como de las asociaciones que lo integran, promoviéndose diversas actuaciones, con la intención de dar solución a los afectados. El sistema de arbitraje propuesto ha solucionado buena parte de las reclamaciones, sin embargo, este Consejo ha manifestado su preocupación por no ser esta una solución global para todos, excluyéndose del mismo a un considerable número de consumidores.

En la presente Memoria, se incluyen tres estudios propios del CCU realizados en fechas próximas a su edición, por lo que los datos que contienen pueden reflejar la posición actual del Consejo en cada una de las materias tratadas, que se han visto referidas a la ya citada reforma de la LGDCU, a la problemática de los consumidores en el mercado de la electricidad y a la regulación del consumidor en el marco de la Unión Europea.

Por último, quiero hacer constar mi agradecimiento a la Ministra Ana Mato y a la Presidenta de la AECOSAN, Pilar Fábregas, por proponerme al CCU para presidirlo en esta quinta etapa de cuatro años, al pleno del Consejo, que me otorgó su confianza por unanimidad y a todos los que han colaborado en la confección de esta memoria.







## RENOVACIÓN DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# 02

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 SSI/2054/2013, de 31 de octubre, por la que se nombran vocales del Consejo de Consumidores y Usuarios, BOE de 7 de noviembre de 2013, 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.

Integran el V Consejo de Consumidores y Usuarios once vocales designados por las siguientes Asociaciones de Consumidores y Usuarios, legalmente las más representativas en el ámbito supra autonómico <sup>1</sup>:

- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Asociación General de Consumidores (ASGECO Confederación)
- Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC CONSUMO)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)

<sup>1</sup>La Orden SSI/2054/2013, de 31 de octubre, por la que se nombran vocales del Consejo

- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) de los consumidores y usuarios en tribunales, la interposición de acciones colectivas, etc.
- Consumidores en Acción (FACUA)
- Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI) 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.
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
- 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 Consejo, además de su implantación territorial.

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

## **V CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

A partir del 14 de noviembre de 2013 se constituyó el **V Consejo de Consumidores y Usuarios**, que quedó constituido de la siguiente manera:

### **- La Presidenta:**

Dña. Manuela López Besteiro.

### **- El Vicepresidente:**

D. Félix Martín Galicia, elegido Vicepresidente del Consejo de Consumidores y Usuarios en el Pleno del 3 de diciembre de 2013.

### **- Los Vocales:**

D. Manuel Pardos Vicente (titular)

y Dña. Iria Agüete Agulla (suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE).

Dña. Ana Isabel Ceballos 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).

D. Luis Pineda Salido (titular) y D. María Mateos Ferres (suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de Banca (AUSBANC).

Dña. Isabel Ávila Fernández-Monge (titular) y D. Fernando López Romano (suplente), en representación de la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU).

D. Fernando Mórner Romero (titular) y Dña. M<sup>a</sup> Emilia Gómez Huerta (suplente), en representación de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

-D. Rubén Sánchez García (titular), y Dña. Olga Ruiz Legido (suplente) en representación de Consumidores en Acción (FACUA).

D. Gustavo Samayoa Estrada (titular), en representación de la Federación de Usuarios Consumidores Independientes (FUCI), y D. Pedro Romero Rodríguez (suplente).

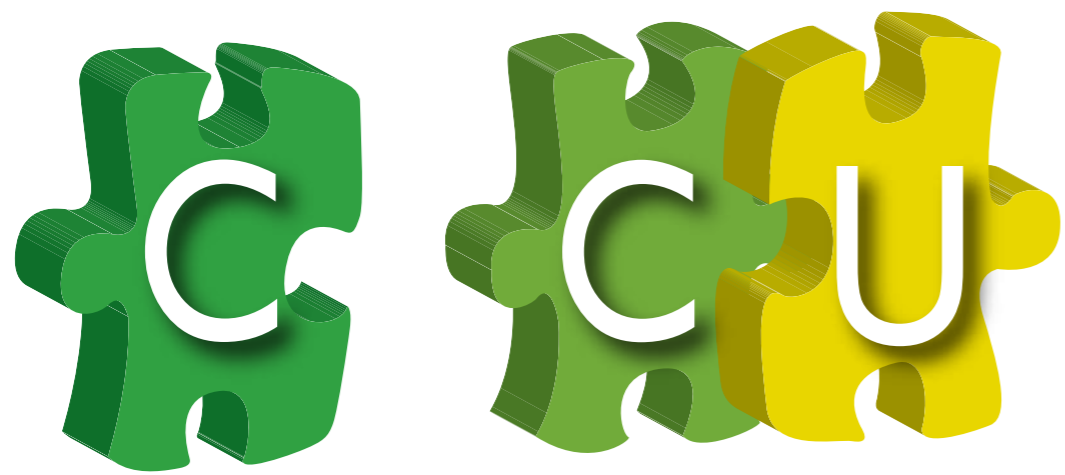
D. Félix Martín Galicia (Vicepresidente) y Dña. Carmen Redondo Borge (suplente), en representación de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP).

D. Antonino Joya Verde (titular) y D. Miguel Enrique García López (suplente), en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

D. José Ramón Lozano Petit (titular) y D. Manuel Martín Arias (suplente), en representación de la Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).

### **- El Secretario:**

D. Luis Carreras Puerto, funcionario de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.



## MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# 03

### 3.1. 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 complementarias<sup>2</sup>, 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”.

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

<sup>2</sup>LB.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre de 2007

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 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 coopera-

tivas de consumidores y usuarios en órganos colegiados, organismos o entidades, públicas o privadas, de ámbito estatal o supranacional, en los que debían estar representados 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 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.

### 3.2 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.

- 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.

El Consejo de Consumidores y Usuarios está apoyado en su labor por los trabajos que realizan sus vocales, presidiendo las Comisiones Técnicas que se articulan reglamentariamente de forma que recogen sectorialmente los diversos aspectos del mundo del consumo y les dan el tratamiento apropiado, con la participación de los representantes técnicos de las asociaciones del CCU.

Asimismo, 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. El V Consejo de Consumidores y Usuarios acordó la constitución de las siguientes Comisiones Técnicas de carácter permanente:

- Asuntos Económicos
- Servicios de interés general y Política Sectorial
- Normativa y Acceso a la Justicia
- Cooperación institucional y representación
- Política Comunitaria
- Salud, Seguridad y normalización
- Telecomunicaciones y Audiovisual
- Comunicación (Grupo de trabajo ad hoc)
- Consumidores vulnerables

### 3.3. ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

#### **3.3.1 ACTIVIDAD GENERAL**

A lo largo del año 2013 el Consejo de Consumidores se ha reunido en 11 sesiones plenarias, de las cuales dos han tenido carácter extraordinario, habiendo abordado, entre otras, las diversas cuestiones que se relacionan cronológicamente y un resumen de las notas de prensa efectuadas a lo largo de 2013.

##### *Enero*

- Participación en la Plataforma “Justicia para todos”. En el marco de la Plataforma se mantuvieron reuniones con distintos grupos parlamentarios y con la Defensora del Pueblo, Doña Soledad Becerril.

- Reunión con Don José Manuel Fresno García, consultor de temas europeos y fondos estructurales.

##### *Febrero*

- Comparecencia de la Presidenta en la Comisión de Economía del

Congreso de los Diputados para tratar el tema de los desahucios.

##### *Marzo*

- Jornada de Reflexión sobre Acciones Colectivas.

- Reunión con afectados por preferentes.

- Visita de una delegación egipcia de consumo.

- Participación en unas jornadas parlamentarias sobre procedimientos hipotecarios.

- Reunión con el colectivo “Estafados por las preferentes de Bankia”.

##### *Abril*

- Comparecencia de la Presidenta ante la CMNV.

- Reunión con el colectivo “Estafados por las preferentes de Bankia”.

- Reunión en la CNE para acercarse a los consumidores en lo concerniente al sector de los hidrocarburos y la electricidad.

- Asistencia a la sesión de convalidación en el Parlamento del

Real Decreto de Ley 6/2013, de 23 de marzo sobre el tema de las preferentes.

- Pleno extraordinario para informar y posicionarse respecto a la reunión constitutiva de la Comisión de seguimiento de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada, remitida por la Presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 6/2013, de 22 de marzo.
  - Reunión con el PSOE y sindicatos sobre la Ley de tasas judiciales y justicia gratuita.
  - Solicitud de información a la AECOSAN sobre el informe que el Ministerio de Sanidad ha elaborado y remitido al Consejo de Ministros sobre la reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus modificaciones.
  - Comparecencia de D. Antón Reixa, Presidente de la SGAE.
  - Participación en una jornada sobre derechos de los consumidores con
- discapacidad que celebraron CERMI y la Fundación ONCE
  - Participación en una jornada de la Abogacía del Estado sobre ejecuciones hipotecarias.
  - Comparecencia de Dña. Pilar Fabregat Romero, inspectora general de Fomento.
  - Comparecencia de D. Vicente Garcés, eurodiputado.
  - Junio
    - Reunión con preferentes del Fondo Monetario Internacional (FMI).
  - Jornada con la Fundación CERMI y la ONCE.
  - Comparecencia de Dña. Milagros Yagüe, Subdirectora de Normativa, Arbitraje y Asociacionismo de Consumo.
  - Julio
    - Comparecencia de Dña. Pilar Farjas, Presidenta del Instituto Nacional de Consumo.
    - La Presidenta participó en unas jornadas organizadas por la Fiscalía de Consumo, en la que participaron cuarenta fiscales.

Yagüe, Subdirectora de Normativa, Arbitraje y Asociacionismo de Consumo.

#### **Presencia en medios**

- Envío de una carta al Ministerio de Educación sobre la copia privada.
  - Envío de una carta a Dña. Elvira Rodríguez, Presidenta de la Comisión de la CMNV, sobre las preferentes.
  - Recurso de inconstitucionalidad sobre tasas judiciales.
  - Reunión con la AECA- ITVs.
  - Ponencia en la Escuela de verano del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ).  
Octubre
  - Comparecencia de Dña. Milagros Yagüe, Subdirectora de Normativa, Arbitraje y Asociacionismo de Consumo.
  - Jornada sobre derechos de los pacientes en viajes al extranjero.
  - Jornadas sobre créditos al Consumo.  
Noviembre
  - Comparecencia de Dña. Pilar Farjas, Presidenta del Instituto Nacional de Consumo.
  - Constitución V Consejo de Consumidores y Usuarios  
Diciembre
  - Comparecencia de Dña. Milagros
- 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 promueven contratos abusivos.
- Su anterior Presidenta, Dña. Francisca Sauquillo, además de los 11 vocales que conforman el Consejo, así como la actual Presidenta, Dña. Manuela López Besteiro, 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>

Se remitieron a los medios las siguientes notas de prensa:

*El CCU denuncia la insuficiencia del actual marco jurídico para garantizar la defensa de los intereses colectivos en materia de consumo*

La tutela judicial de los ciudadanos ante los tribunales necesita de cambios importantes para garantizar verdaderamente una protección eficaz de sus intereses colectivos como consumidores. Esta es la principal conclusión de una jornada que reunió a expertos del Consejo de Consumidores y Usuarios, Instituto Nacional de Consumo y Fiscalía, y en la que se pusieron de manifiesto aspectos como la insuficiencia, dispersión y fragmentación de la legislación española sobre acciones colectivas; la sobrecarga de trabajo y la falta de medios que soportan los Juzgados, y la dificultad que supone para los consumidores enfrentarse a procesos judiciales largos y de resolución incierta por lo que en muchos casos desisten para no tener que pagar tasas judiciales y honorarios de abogados, procuradores y peritos que

pueden superar la supuesta indemnización.

*El Consejo de Consumidores y Usuarios rechaza que se pretenda limitar el derecho de las organizaciones de consumidores a realizar y divulgar estudios comparativos en el ámbito de la alimentación*

El CCU mostró su rechazo a una enmienda introducida y aprobada en el Congreso durante la tramitación del Proyecto de Ley de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria. Dicha enmienda pretendía regular los requisitos que deben cumplir los análisis comparativos en productos alimenticios para su venta al consumidor final, análisis que suponen una de las actividades más importantes llevada a cabo por las organizaciones de consumidores, y también una de las más demandadas y valoradas por los ciudadanos.

*La ONCE y su Fundación, junto con el CERMI y el Consejo de Consumidores y Usuarios, elaboró una guía sobre los derechos de los consumidores con discapacidad.*

Fundación ONCE presentó una guía sobre los derechos de consumidores y usuarios con discapacidad, elaborada junto con el CERMI y el Consejo de Consumidores y Usuarios, que tiene como objetivo difundir los derechos de las personas con discapacidad como consumidores y promover iniciativas que fomenten el consumo responsable y la inclusión de la accesibilidad en la elaboración de bienes, productos y servicios.

*Francisca Sauquillo renuncia a presidir el V Consejo de Consumidores y Usuarios en el nuevo mandato de cuatro años.*

Informó de su decisión tanto a la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, como a la Secretaria General de Sanidad y Consumo. Francisca Sauquillo presidió durante más de 7 años los dos últimos Consejos de Consumidores y Usuarios. Durante su presidencia, el CCU hizo frente a asuntos como la estafa de Fórum y Afinsa, el problema del sobreendeudamiento de los consumidores o el escándalo de las preferentes.

*Proposición de ley para promover la defensa efectiva de los intereses colectivos de los consumidores*

La proposición pretende conseguir una tutela judicial colectiva frente a las prácticas de ciertas empresas que cometen abusos muy difíciles de combatir de manera individual. Aunque existe normativa, una década después de su entrada en vigor, en España se han ejercitado menos acciones colectivas que en el resto de Europa por las dificultades con las que se encuentran las asociaciones de consumidores. El CCU ha reivindicado en múltiples ocasiones la necesidad de simplificar y abaratar los procedimientos e insta a todos los grupos parlamentarios a apoyar la proposición.

*La Ministra Ana Mato y el Comisario Neven Mimica defendieron la necesidad de que los consumidores estén mejor informados cuando contraten un crédito*

La ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, y el comisario europeo de Consumo, Neven Mimica, presentaron la campaña informativa de la Comisión Europea sobre créditos al consumo. Bajo el título “Para, piensa, actúa”, pretende mejorar la información de los consumidores sobre sus derechos a la hora de firmar

este tipo de créditos. La actividad se desarrollará hasta marzo de 2014.

*Manuela López Besteiro ha sido elegida presidenta del V Consejo de Consumidores y Usuarios*

Sustituye en el cargo a Francisca Sauquillo. El nuevo Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) está integrado por 11 asociaciones de ámbito supra autonómico, seleccionadas según los criterios establecidos en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. El CCU tiene, entre sus misiones más importantes, la de dictaminar con carácter previo cualquier iniciativa legal que puede afectar a los intereses de los consumidores.

*Compras con criterio durante la etapa de Navidad y Reyes*

Ahora más que nunca es importante planificar las compras, ajustarse a un presupuesto previo y comparar ofertas con tiempo suficiente, antes de adquirir los productos. El comercio electrónico puede abaratar los precios siempre que se compre en sitios seguros, sobre

todo, si se conocen las empresas. Los establecimientos con el distintivo del arbitraje de consumo añaden una garantía extra, puesto que el comerciante se compromete a someterse a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

**3.3.2 ACTIVIDAD 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:

La evolución de la actividad consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios, desde el año 2006 hasta el 2013, es la siguiente:

AUDIENCIA EN CONSULTA AL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	
AÑO	NÚMERO DE TRÁMITES
2006	76
2007	80
2008	43
2009	73
2010	66
2011	61
2012	45
2013	68

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 no revela todavía una significativa influencia en la concreción final de los proyectos normativos.

Varios factores influyen en esta situación:

- La insuficiencia de medios del Consejo para atender a los múltiples requerimientos que se realizan, bien por vía directa de las áreas responsables de la tramitación de las diversas normativas, o a través de los propios representantes del CCU en los Órganos de participación de los departamentos de la administración en los que forma parte. No existe una dotación suficiente de recursos económicos y humanos que faculte la emisión de informes en los plazos prescritos, que en muchas ocasiones son extremadamente breves, lo que imposibilita la puesta en valor de una posición equilibrada de los intereses de

los consumidores en relación con otros poderes del mercado, que cuentan con dispositivos mucho más potentes para hacer valer los suyos.

La labor consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios es considerada, por algunas instituciones, como un mero trámite sin mayor importancia que dar cumplimiento a la norma que obliga a que toda disposición que afecte a los consumidores pase previamente por este órgano consultivo.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, el CCU ha dictaminado sobre 68 normas de diversa naturaleza y rango, de algunas de las cuales se incluye el siguiente resumen de posición:

AUDIENCIAS, CONSULTAS

E INFORMES

- *Ley de cajas de ahorro y fundaciones bancarias*

En primer lugar, el CCU pone de manifiesto la ausencia de una Exposición de Motivos que justifique la necesidad de la presente modificación legal.

Se propone la modificación, supresión y adición de diversos artículos en aras a ho-



mogeneizar criterios y conceptos y mantener los principios de igualdad y transparencia.

• *Real Decreto por el que se instrumentan mecanismos para mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo.*

El CCU entiende que la protección de los usuarios del transporte aéreo es fundamental para garantizar la seguridad de los consumidores y que constituye uno de sus derechos primordiales. Para que los consumidores puedan beneficiarse de un buen servicio y seguridad, el mercado debe funcionar con arreglo a una competencia efectiva.

La mayor utilización del transporte aéreo en los últimos años, ha venido acompañada de importantes problemas y abusos sufridos por los usuarios: opacidad, descenso de calidad, irregularidades, incumplimientos de condiciones,...

El CCU reconoce la necesidad de reforzar la protección a los consumidores y, en este sentido, considera que cualquier norma que amplíe o refuerce los derechos de los usuarios debe ir acompañada de medidas suficientes para garantizar su cumplimiento. En este sentido, el texto que

se propone, no realiza avances significativos en este aspecto. Tampoco aporta claridad sobre el marco competencial en materia de protección a usuarios ni ofrece una respuesta adecuada al problema de cese de actividades en caso de insolvencia de una aerolínea.

Finalmente, se considera que la norma podía haber sido más garantista respecto a los servicios de atención al cliente de las compañías.

• *Real Decreto por el que se aprueba la norma de calidad de productos cárnicos.*

El CCU considera que la definición de “carnes picadas y troceadas” que propone el RD resulta excesivamente amplia, lo que dificulta el conocimiento del consumidor sobre el producto.

Se propone la utilización de un código de colores para diferenciar las categorías comerciales de los productos como instrumento fundamental para el consumidor a la hora de elegir y comparar.

Así mismo, se considera que la denominación de venta de un producto debe incluir todas las especies que lo componen o, en caso de poner sólo una, indicar el porcentaje.

• *Anteproyecto 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: Transposición del 8.6. de la Directiva 2011/83/UE.*

Los contratos celebrados telefónicamente tienen características especiales: factor sorpresa, falta de reflexión y desconocimiento directo del producto. Por ello se deben considerar requisitos más exigentes a la hora de celebrar estos contratos.

Para que el consumidor decida de forma reflexiva, es necesario que los contratos telefónicos no se cierren en una única llamada.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo alega que, impedir el perfeccionamiento de los contratos en una única llamada, implicaría:

- La desaparición de este tipo de contratación pues, en el 90% de los casos el consumidor no devuelve la oferta firmada.

- Desigualdades respecto a otros países de la UE que no hayan optado

por ejercitar esta opción, ya que la directiva no obliga.

El CCU considera, en primer lugar, que si el 90% no ratifica el contrato será porque, transcurrido un periodo de reflexión, no le ha interesado la oferta. Y por otro lado, respecto a la Ley Común

Europea de Ventas, el CCU entiende que la postura de la Comisión Europea es la de que se debe facilitar al consumidor una confirmación del acuerdo en soporte duradero, por considerarlo la mejor forma de proteger al consumidor.

• *Real Decreto por el que se regula la venta por procedimiento telemáticos de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica.*

El CCU hace una valoración positiva de la norma al venir a regular un aspecto que considera fundamental, dada la proliferación de la venta de medicamentos de uso humano a través de medios telemáticos sin control, lo que supone un riesgo para la salud pública del consumidor, la salud pública en general y, en muchos casos, un fraude económico para el consumidor.

Para conseguir el objetivo planteado en la norma, es fundamental potenciar el recurso a la información clara y accesible y tener en consideración que la propia Directiva establece, Título VII bis Ventas a distancia al público, lo siguiente: “Los Estados miembros podrán imponer condiciones justificadas por razón de protección de la salud pública, en relación a la distribución al por menor, en su territorio, de medicamentos ofrecidos al público por venta a distancia mediante servicios de la sociedad de la información”.

Ante el riesgo de que las autorizaciones de comercialización no resulten operativas, el CCU considera que la Agencia Europea del Medicamento debe acelerar las acciones para la aproximación de las legislaciones nacionales en la materia, hasta su plena armonización en aspectos tales como la seguridad, calidad, información disponible en el prospecto y, fundamentalmente, en lo que respecta a la exigencia o no de prescripción médica para la dispensación del fármaco.

- *Ley de Garantía de la Unidad de Mercado*

Pese a que en su Exposición de Motivos la ley dice perseguir “(...) el beneficio último de los consumidores y usuarios”, la norma se traduce en la eliminación de requisitos garantistas, desregulación y aumento de la desprotección del consumidor final, el cual no es considerado sujeto de la ley en ningún momento. El CCU la considera, por tanto, una norma excluyente que sólo va dirigida a autoridades, administraciones públicas y empresarios.

Por otro lado, se considera que la Ley vulnera competencias exclusivas de las Comunidades Autónomas y de Entidades Locales, especialmente en materia de protección de los consumidores y usuarios. Además, promueve paraísos regulatorios dentro del territorio nacional, incentiva la desregulación de la actividad económica y la falta de control y provocará conflictos entre autoridades competentes por lo que el CCU rechaza completamente la norma.

- *Ley por la que se modifican la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y*

*por la que se modifican otras leyes del sector financiero, la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores.*

Dadas las actuales circunstancias, en las que a cientos de miles de consumidores les han sido colocados indiscriminadamente y de forma interesada “productos híbridos de capital”, se hace necesario articular mecanismos adecuados que, en cumplimiento de la función supervisora, permitan detectar estas situaciones masivas anómalas.

Dada la naturaleza de los conglomerados financieros, es imprescindible incluir en esta reforma algún tipo de régimen que permita controlar la colocación de “productos vinculados” a los consumidores y que limiten el uso de esta práctica comercial.

- *Propuesta de Circular por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad*

El CCU manifiesta su desacuerdo con el modelo establecido para el reparto de periodos, en el que la potencia demandada en punta es el criterio preferente de reparto de costes de red. Se aprecia cierta controversia con la utilización del modelo de red simplificado (red “de arriba abajo”) ya que perjudica claramente a los consumidores domésticos.

Respecto al autoconsumo con balance neto, el sistema propuesto dificulta que los consumidores con autoconsumo viertan a la red los excedentes si ello no va a suponer una ventaja económica.

Pese a que los principios generales que deben aplicarse a la potencia contratada como nuevo inductor de coste son la no discriminación, la transparencia y la objetividad, se aprecia una clara discriminación de los consumidores domésticos frente al resto de usuarios de energía eléctrica. Así, los consumidores con menos de 15 kw de potencia contratada, sólo pueden contratar una potencia para todos los periodos mientras que el resto de consumidores pueden variarla para cada periodo. Por todo ello se considera que el

cambio propuesto en el diseño de precios va a suponer un incremento en los precios de la electricidad, contrariamente a lo que intenta justificar la propuesta de Circular.

Para garantizar mayor información y transparencia, se propone permitir legalmente la posibilidad de establecer un máxímetro en el lugar del suministro así como informar a los consumidores, en la factura, sobre la potencia máxima registrada.

- *Ley del Sector Eléctrico.*

En primer lugar el CCU critica el periodo tan corto de tiempo que se ha otorgado para evaluar y analizar una norma de tanta importancia así como la afirmación de que el “proceso de liberalización se ha desarrollado incluso más rápido que lo exigido por las directivas europeas”. El Consejo opina que este proceso no sólo no ha sido satisfactorio para el conjunto de consumidores y usuarios sino que incluso ha sido perjudicial para sus derechos.

Este Anteproyecto supone una pérdida de oportunidad de regular un sistema que ha demostrado ser inviable e insostenible. En lugar de cambiar el sistema, la nueva Ley pretende, como principal y único objetivo,

repercutir el déficit generado a lo largo de más de una década en los consumidores, que no son responsables del mismo.

No se hace una verdadera apuesta a favor de las energías renovables y el autoconsumo, desatendiendo así una de las principales demandas de la sociedad civil.

Finalmente, el CCU traslada su rechazo al actual sistema de mercado y subastas en producción, entendiéndose que se debe determinar un sistema basado en el coste real de la producción del suministro, evitando posibles especulaciones.

- *Real Decreto por el que se establece la regulación de las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo.*

El CCU denuncia el escaso plazo dado para presentar alegaciones, produciendo la indefensión de los consumidores domésticos.

Esta reforma vuelve a poner de manifiesto la falta de liquidez y transparencia del mercado interior, que ya denunciaba la Di-

rectiva 2009/72/CE. También según ésta, “los consumidores deben poder disponer de información clara y comprensible sobre sus derechos en relación con el sector energético”, por lo que sería conveniente tener en consideración la posición de los consumidores españoles de electricidad.

Por último señalar la penalización del autoconsumo que plantea la reforma, supone un mazazo a la apuesta por el autoconsumo de miles de consumidores que se han concienciado del ahorro energético por medio de las diversas campañas promovidas desde todas las administraciones.

- *Directiva sobre la transparencia y comparabilidad de las comisiones de las cuentas de pago, el cambio de cuenta de pago y el acceso a una cuenta de pago básica.*

El CCU apoya las medidas que supongan mejoras para los ciudadanos en relación a los productos bancarios ya que, para participar en la sociedad de forma completa, es un requisito indispensable tener una cuenta bancaria.

La discriminación realizada por las entidades bancarias en función de los recursos de los clientes, es uno de los principales problemas que existen para acceder a una cuenta bancaria. Así, los consumidores con menos ingresos son los más gravados y perjudicados. A ello debe añadirse las diferentes comisiones y los abusos constantes.

El principio de “libre competencia” que existe a la hora de fijar la cuantía de las comisiones, se ha mostrado en su configuración actual como insuficiente. Ello exige que la nueva directiva, no solo deba demandar mayor información y transparencia por parte de los proveedores de servicios de pago, sino que además debería configurar unos límites, parámetros y criterios para modular el alcance y la cuantía de las mismas.

- *Real Decreto por el que se regula la composición y funciones del Consejo Nacional del Clima.*

En primer lugar el CCU manifiesta haber echado en falta, en orden a un eficaz ejercicio del derecho de consulta y participación, dentro del propio seno

del Consejo Nacional del Clima, de un debate acerca de la modificación del Real Decreto 1188/2001, de 2 de noviembre, por el que se regula la composición y funciones del Consejo Nacional de Clima.

El CCU muestra su disconformidad a la transformación de la condición de órgano de carácter consultivo por la de órgano colegiado interministerial, restándole seguridad jurídica.

Además, el CCU se manifiesta en contra de suprimir la función de “seguimiento y evaluación de la Estrategia española de lucha frente al cambio climático”.

Por último, el Consejo de Consumidores y Usuarios aboga por mantener la figura de la Comisión Permanente en aras a garantizar la eficacia del organismo.

• *Ley por la que se modifica el texto articulado de la ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1009, de 2 de marzo.*

El CCU realiza alegaciones concretas al articulado del Anteproyecto, siendo la más destacable, la que se refiere a la eliminación de la representación de los Consumidores

y Usuarios en la composición del Consejo Superior de Tráfico y Seguridad Vial.

También se hace referencia a la necesidad de analizar el riesgo real de accidentes en bicicleta para establecer la obligatoriedad del uso del casco en vías urbanas, interurbanas y travesías.

Finalmente, el CCU considera necesario definir, y en su caso realizar una relación, los “hechos relevantes” a que se refiere el Apartado 18, para determinar las causas y circunstancias en que se han producido los accidentes de tráfico y sus circunstancias.

• *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos.*

El CCU considera que la anulación del artículo 4 del Real Decreto 224/2008 vulnera significativamente los intereses de los consumidores y usuarios. Este artículo, que regula el régimen de incompatibilidades, garantiza la independencia entre las funciones de reparación e inspección, asegurando a los usuarios la objetividad en la prestación del servicio.

Además del riesgo potencial de ver afectada la seguridad de los usuarios, se podría originar una vulneración de la normativa de competencia de mercado.

• *Orden por la que se adoptan exenciones de aplicación temporal sobre determinados requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros.*

El CCU propone añadir una artículo de definiciones para clarificar determinados conceptos como proveedor de servicios de pago, BBAN, IBAN, norma ISO 2002XML,...

En virtud del principio de información y transparencia, y entendiendo que los usuarios de servicios de pago están en una posición débil frente a los proveedores de dichos servicios, se considera necesario especificar y dejar constancia de la obligación de los proveedores de informar a sus usuarios de los cambios que se van a producir de la conversión de sus cuentas de pago, así como de las consecuencias que de ello se derivan.

Se propone que exista una comunicación fluida entre el proveedor y el usua-

rio haciendo uso del formato de mensajes electrónicos.

• *Real Decreto por el que se regula el sistema de precios de referencia y agrupaciones homogéneas de medicamentos en el Sistema Nacional de Salud.*

Desde el CCU se comparte el objetivo de la racionalización del gasto farmacéutico con el fin de permitir una mayor eficacia de los recursos que permitan el mantenimiento del Sistema Nacional de Salud, posibilitando el control del gasto en beneficio del usuario y salvaguardando siempre los niveles de calidad y eficacia que recibe el ciudadano.

El texto que se presenta no permite aseverar que se vayan a mantener los principios y niveles de universalidad, equidad y calidad que se han de procurar en el Sistema con respecto al usuario del mismo, sin que los fines económicos afecten a la calidad y seguridad de las prestaciones.

• *Real Decreto por el que se desarrolla el Reglamento del aire y disposiciones operativas comunes para los servicios y procedimientos de navegación aérea y se modifica el Reglamento de Circulación Aérea aprobado por Real Decreto 57/2002, de 18 de enero.*



El CCU considera que el marco normativo actual, que regula la protección de los pasajeros, es insuficiente y que los mecanismos de defensa de los mismos están muy limitados, habida cuenta que los causas de reclamación no están bien definidos y perfilados, que son largos y tediosos y que a menudo ni siquiera pueden ser iniciados en el país de origen del consumidor, amén de que las compañías aéreas no están adheridas a los sistemas arbitrales de consumo para la resolución de conflictos.

Dado que este Proyecto no refleja previsión ni disposición alguna que venga a regular aspectos tan relevantes como los que pueden producirse durante el vuelo, en el interior de la cabina, las incidencias en la prestación de servicios tanto inherentes como accesorios a la propia navegación o repercusiones de índole técnico o meteorológico en el propio vuelo, se insiste en la necesidad de incorporar al Proyecto las siguientes cuestiones:

**A.** Puesta a disposición de los pasajeros del Plan de vuelo, hoja de ruta y ficha técnica de la aeronave.

**B.** Derecho de información en caso de

alteración de la ruta debido a condiciones meteorológicas.

**C.** Derecho de información en caso de ejecución de una escala o parada técnica no prevista.

**D.** Puesta a disposición de los pasajeros de formularios de hoja de reclamación para las posibles situaciones que puedan tener lugar en el transcurso de un vuelo.

• *Ley de desindexación de la economía española.*

Esta Ley recoge principalmente los contratos con el sector público. Es decir, los contratos que las empresas tienen con la Administración y que generalmente suelen experimentar grandes subidas al estar indexados al IPC, que históricamente ha estado más alto que la media europea. De esta forma ahorra dinero el contribuyente, incluye un nuevo índice que puede mejorar la competitividad y por ende el nivel del empleo, aunque no se puede establecer a priori un paralelismo al comparar la competitividad española con la moderación de precios, cuando también se deberían apli-

car criterios de calidad y en investigación y desarrollo de nuevas tecnologías en sus productos, sobre todo en las exportaciones que hace España. También estamos de acuerdo con que este índice sirva de referencia para los alquileres puesto que por norma general va a ser menor al IPC (ya que se le resta lo perdido desde 1999) y posee un mínimo (0%) y máximo (2%) evitando una pérdida de poder adquisitivo a aquellos ciudadanos que alquilan viviendas. Por otra parte dicha desindexación, que apenas entra en el ámbito privado, reduce los perjuicios de una segunda vuelta de la subida.

Por otra parte, 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 y alegaciones, en su caso por parte de las asociaciones, un total de 249 tarifas nuevas por parte de las teleoperadoras y 22 contratos, siendo Telefónica y ONO las operadoras que más ofertas tarifarias ha enviado con un total de 69, seguida de France Telecom (Orange) con 29.

El cuadro siguiente refleja el desglose total por compañías.

NÚMERO TOTAL DE TARIFAS Y CONTRATOS DE TELECOMUNICACIONES			
TARIFAS		CONTRATOS	
TELEFÓNICA	69	BT	4
FRANCE TELECOM (ORANGE)	29	MÁS MÓVIL	4
TENARIA Y CABLEEUROPA (ONO)	69	CARREFOUR ONLINE	1
XFERA MÓVILES (YOIGO)	21	NEO-SKY	2
R CABLE	23	FRANCE TELECOM (ORANGE)	3
LEBARA	2	SCN TRUPHONE	1
11888	1	TELEFONICA MOVILES	1
TUENTI	9	LEBARA	3
11824	1	LEBARA	3
CABLE Y TELE GALICIA	25		
TOTAL TARIFAS	249	TOTAL CONTRATOS	22

**3.3.3 ACTIVIDAD EN ORGANOS****REPRESENTACIÓN DE CONSULTA**

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 55 organismos, como se desprende de la tabla.

REPRESENTANTES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LOS ÓRGANOS CONSULTIVOS		
ÓRGANOS CONSULTIVOS	REPRESENTANTE	DESIGNACIÓN
AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (CONSEJO CONSULTIVO)	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (CONSEJO DE DIRECCIÓN)	FERNANDO MÓNER ROMERO (TITULAR)	VOCAL CCU
	M <sup>a</sup> DEL PRADO CORTES VELASCO (TITULAR)	REPRESENTANTE CCU
	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (SUPLENTE)	VOCAL CCU
	JOSE RAMON LOZANO PEIT (SUPLENTE)	VOCAL CCU
AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (CONSEJO CONSULTIVO)	GEMMA TRIGUEROS SEGURA	REPRESENTANTE CCU
	LEIRE BARAÑANO ORBE	REPRESENTANTE CCU
	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
ASAMBLEA GENERAL DE ANEC	CONCHY MARTÍN REY	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN DE DENOMINACIONES COMERCIALES DE ESPECIES PESQUERAS	OSCAR BENAVENTE RODRÍGUEZ	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO PAOS	REMEDIOS ACEÑA FERNÁNDEZ-ARROYO	REPRESENTANTE CCU
	CELIA GUITIÁN MIRANDA	REPRESENTANTE CCU
	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISIÓN DEL CÓDIGO TÉCNICO DE LA EDIFICACIÓN	FERNANDO HIPÓLITO LANCHA	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA TRANSICIÓN ALA TV DIGITAL TERRESTRE	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISIÓN MIXTA DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE AUTOREGULACIÓN SOBRE CONTENIDOS TELEVISIVOS E INFANCIA	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU

ÓRGANOS CONSULTIVOS	REPRESENTANTE	DESIGNACIÓN
COMISIÓN NACIONAL DE REPRODUCCIÓN HUMANA ASISTIDA	MANUEL PARDOS VICENTE	VOCAL CCU
COMITÉ CONSULTIVO DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	MANUEL PARDOS VICENTE (TITULAR)	VOCAL CCU
	DANIEL ARRAQUE GALVAN (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y DE LA COMPETENCIA CONSEJO CONSULTIVO DE LA ELECTRICIDAD	CARMEN M <sup>a</sup> REDONDO BORGE (TITULAR)	VOCAL CCU
	CARLOS TRIAS PINTO (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y DE LA COMPETENCIA. CONSEJO CONSULTIVO DE HIDROCARBUROS	FERNANDO LÓPEZ ROMANO (TITULAR)	VOCAL CCU
	ANTONIO POMARES RIPIO (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN DE SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	EUGENIO RIBON SEISDEDOS (TITULAR Y MIEMBRO DE LA CP DELA CSSTA)	REPRESENTANTE CCU
	ALEJANDRO PERALES ALBERT (TITULAR) (SUPLENTE CP CSSTA)	VOCAL CCU
COMISIÓN TÉCNICA PARA LA SEGURIDAD DE PRODUCTOS	JORDI CASTILLA LÓPEZ	REPRESENTANTE CCU
	JOSE RAMÓN LOZANO PETIT	VOCAL CCU
CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL	CARLOS SANCHEZ REYES	REPRESENTANTE CCU
	FÉLIX MARTÍN GALICIA	VOCAL CCU
	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
	ISABEL ÁVILA FERNÁNDEZ MONGE	VOCAL CCU
COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA UNIÓN EUROPEA	BERNARDO HERNÁNDEZ BATALLER	VOCAL CCU
	CARLOS TRIAS PINTÓ	REPRESENTANTE CCU
COMITÉ CONSULTIVO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO PARA EL MERCADO DE TABACOS	JOSE CARRERO GARCIA	REPRESENTANTE CCU
COMITÉ DE MEDICAMENTOS USO HUMANO (CMH)	PAULA SÁIZ DE BUSTAMANTE	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO ESTATAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESAS	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (TITULAR)	VOCAL CCU
	CELIA GUITIÁN MIRANDA (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU

ÓRGANOS CONSULTIVOS	REPRESENTANTE	DESIGNACIÓN
CONSEJO ASESOR DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (CATSI)	EUGENIO RIBON SEISDEDOS (TITULAR)	REPRESENTANTE CCU
	ANTONIO POMARES RIPIO (TITULAR)	REPRESENTANTE CCU
	RUBEN SANCHEZ GARCIA (SUPLENTE)	VOCAL CCU
CONSEJO GENERAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	JOSE RAMON LOZANO PETIT	VOCAL CCU
	EUGENIO RIBON SEISDEDOS	REPRESENTANTE CCU
	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
CONSEJO NACIONAL DEL CLIMA	ISABEL ÁVILA FERNÁNDEZ MONGE (TITULAR)	VOCAL CCU
	JOSÉ RAMON GONZALEZ PAN (TITULAR)	REPRESENTANTE CCU
	ANA ETCHENIQUE CALVO (SUPLENTE)	VOCAL CCU
	IRIA AGUETE AGULLA (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO ASESOR DE MEDIOAMBIENTE	BELEN RAMOS ALCALDE (TITULAR)	REPRESENTANTE CCU
	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA (TITULAR)	VOCAL CCU
	IRIA AGUETE AGULLA (SUPLENTE)	VOCAL CCU
	CONCEPCIÓN MARTIN REY (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO GENERAL DE ORGANIZACIONES INTERPROFESIONALES AGROALIMENTARIAS	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA (TITULAR)	VOCAL CCU
	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (SUPLENTE)	VOCAL CCU
CONSEJO NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES	MARTA CORONADO RUBIO	REPRESENTANTE CCU
	DANIEL RUBIO GARCIA	REPRESENTANTE CCU
	ANTONIO POMARES RIPIO	REPRESENTANTE CCU
	FERNANDO HERRERO SAINZ DE EGUILAZ	REPRESENTANTE CCU
	FERNANDO LÓPEZ ROMANO	VOCAL CCU
	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
	CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	JOSÉ CARRERO GARCÍA

ÓRGANOS CONSULTIVOS	REPRESENTANTE	DESIGNACIÓN
CONSEJO DE PARTICIPACIÓN DEL INSTITUTO DE GESTIÓN SANITARIA (INGESA)	ISABEL AVILA FERNÁNDEZ- MONGE (TITULAR)	VOCAL CCU
	JOSE RAMÓN LOZANO PETI (SUPLENTE)	VOCAL CCU
CONSEJO DE PARTICIPACIÓN DEL INSTITUTO DE GESTIÓN SANITARIA (INGESA). COMISIÓN EJECUTIVA DE CEUTA	INES LÓPEZ SILVA (TITULAR)	REPRESENTANTE CCU
	GREORIA POZA GARCÍA (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO DE PARTICIPACIÓN DEL INSTITUTO DE GESTIÓN SANITARIA (INGESA). COMISIÓN EJECUTIVA DE MELILLA	VICTORIA CHOCLAN SALVADOR (TITULAR)	REPRESENTANTE CCU
	ANGELA GONZÁLEZ SANTANA (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO SUPERIOR DE ESTADÍSTICA	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (TITULAR)	VOCAL CCU
	CARLOS TRIAS PINTO (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO SUPERIOR DE SEGURIDAD VIAL	MANUEL MARTIN ARIAS	VOCAL CCU
CORPORACIÓN RTVE (CONSEJO ASESOR)	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
	FERNANDO MONER ROMERO	VOCAL CCU
JUNTA CONSULTIVA DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	ANGEL MARIA GARAY ECHEVARRIA	REPRESENTANTE CCU
	SANTIAGO PÉREZ BELTRÁN	REPRESENTANTE CCU
OBSERVATORIO DE LA CADENA ALIMENTARIA	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
	MARTA CORONADO RUBIO	REPRESENTANTE CCU
	CARMEN PICOT OROVAL	REPRESENTANTE CCU
	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA	VOCAL CCU
	YOLANDA QUINTANA SERRANO	REPRESENTANTE CCU
OBSERVATORIO DE LA PUBLICIDAD COMITÉ ASESOR	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
OBSERVATORIO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	MARÍA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ	REPRESENTANTE CCU
GRUPO CONSULTIVO EUROPEO DE LOS CONSUMIDORES	CONCHY MARTÍN REY	REPRESENTANTE CCU
	EUGENIO RIBON SEISDEDOS (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU

ÓRGANOS CONSULTIVOS	REPRESENTANTE	DESIGNACIÓN
COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	ENRIQUE GARCIA PIÑERO	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN INTERSECTORIAL PARA ACTUAR CONTRA LAS ACTIVIDADES VULNERADORAS DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISION INTERSECTORIAL PARA ACTUAR CONTRA LAS ACTIVIDADES VULNERADORAS DE LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISIÓN INTERMINISTERIAL PARA LA ORDENACIÓN ALIMENTARIA	BLEIRE BARAÑANO ORBE	REPRESENTANTE CCU
	JESUS VEGA DE RODRIGO	REPRESENTANTE CCU
	YOLANDA QUINTANA SERRANO	REPRESENTANTE CCU
	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
OBSERVATORIO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA VIOLENCIA DE GÉNERO	MARTA CORONADO RUBIO	REPRESENTANTE CCU
OBSERVATORIO DE PAGOS CON TARJETA ELECTRÓNICA	FERNANDO HERRERO SAEZ DE EGUILAZ	REPRESENTANTE CCU
	MANUEL MARTIN ARIAS	VOCAL CCU
OBSERVATORIO PARA LA PREVENCIÓN DEL TABAQUISMO	ANTONINO JOYA VERDE	VOCAL CCU
	JOSE CARRERO GARCIA	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO DEL PLAN ESTATAL DE VIVIENDA	Mª EMILIA GÓMEZ HUERTA	VOCAL CCU
COMISIÓN SEGUIMIENTO ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MISACO Y REPRESENTANTES DE LOS SECTORES DE LA CREACIÓN, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCION DE PRENDAS DE VESTIR	ANGELES DIAZ PALACIOS	REPRESENTANTE CCU

**3.4. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

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 atención a los consumidores.

información sobre la actividad realizada por cada una de las organizaciones durante el ejercicio 2013, en materia de reclamaciones tramitadas por las organizaciones sobre el total

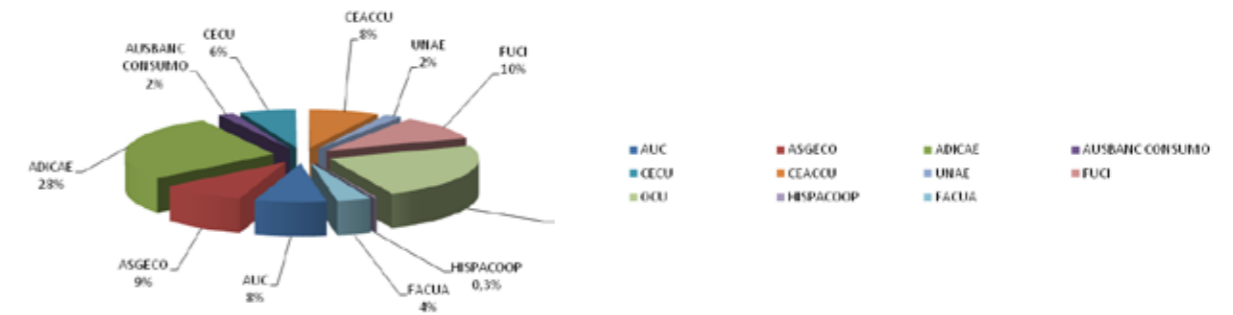
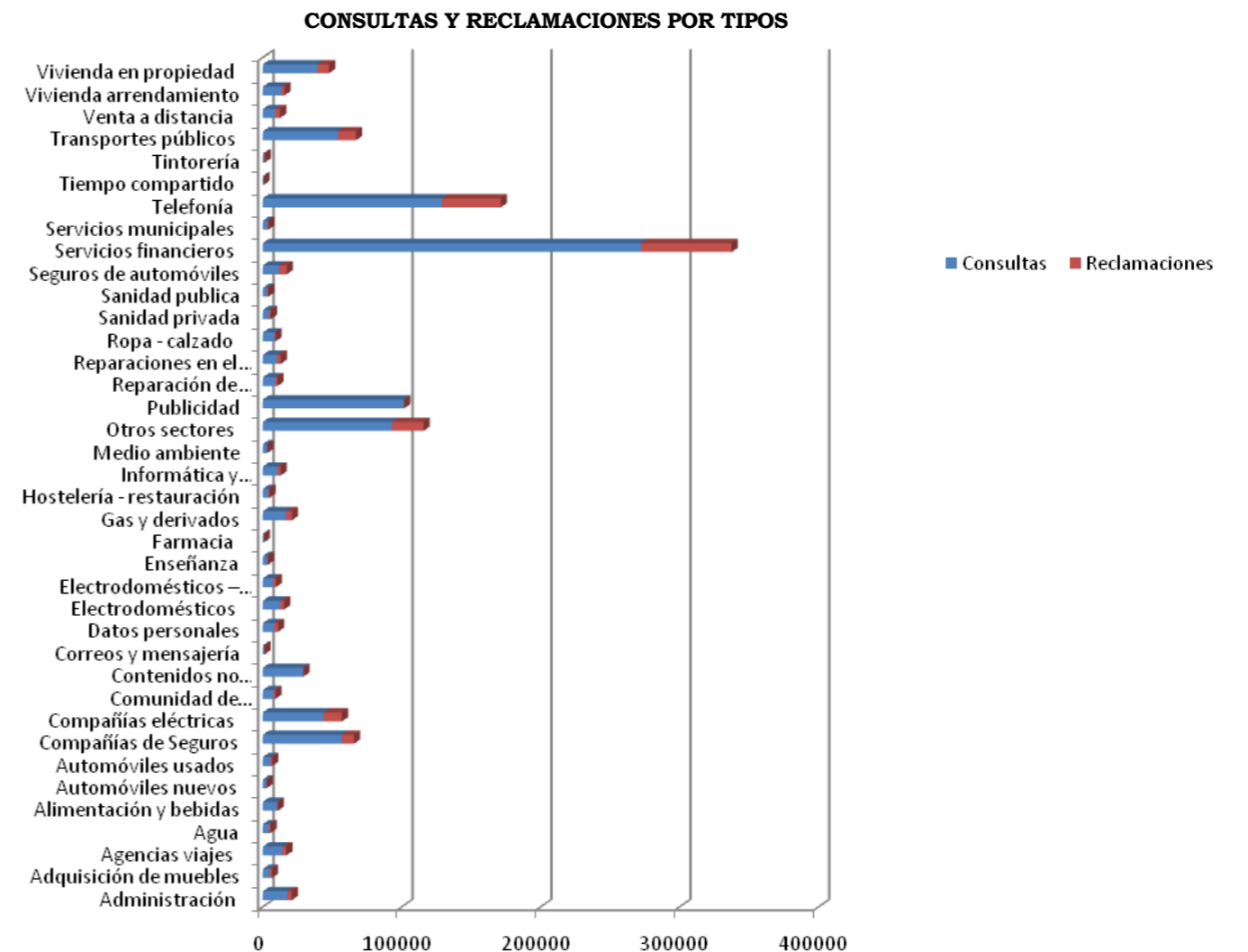


Gráfico n° 2: Evolución de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos:



A lo largo del pasado ejercicio las Asociaciones de Consumidores y Usuarios integradas en el Consejo de Consumidores y Usuarios atendieron un total de 1.249.747 consultas y reclamaciones de los consumidores.

Dicha cifra arroja una media de 3.424 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 financieros con el 27,01 %, seguido por el sector de servicios de telefonía con el 13,71 %, por el sector de publicidad que representó el 8,15 %, por el sector de energía con el 6,24 %, el sector de transporte público con un 5,37 % y el sector de vivienda con el 5,07 % de las que el 3,82 % se refieren a vivienda en régimen de propiedad y el 1,25 % a las de arrendamiento.

**Gráfico n° 3:** Total de consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos en 2013

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN ASOCIACIONES 2013			
SECTORES	TOTAL CONSUL.	TOTAL RECLAM.	TOTAL TOTAL
Administración	17.685	3.145	20.830
Adquisición de muebles	5.134	1.489	6.623
Agencias viajes	14.349	2.561	16.910
Agua	4.433	1.146	5.579
Alimentación y bebidas	10.228	561	10.789
Automóviles nuevos	2.389	386	2.775
Automóviles usados	5.666	1.089	6.755
Compañías de Seguros	56.981	8.680	65.661
Compañías eléctricas	43.771	13.211	56.982
Comunidad de propietarios	7.742	1.332	9.074

Contenidos no publicitarios	28.995	247	29.242
Correos y mensajería	1.093	252	1.345
Datos personales	8.287	2.678	10.965
Electrodomésticos	12.594	2.706	15.300
Electrodomésticos – S.A.T.	7.482	1.864	9.346
Enseñanza	3.199	482	3.681
Farmacia	769	101	870
Gas y derivados	16.634	4.373	21.007
Hostelería - restauración	3.970	883	4.853
Informática y reparaciones	10.685	2.184	12.869
Medio ambiente	3.219	18	3.237
Otros sectores	92.855	22.896	115.751
Publicidad	101.352	460	101.812
Reparación de automóviles	9.055	1.462	10.517
Reparaciones en el hogar	10.287	2.667	12.954
Ropa - calzado	8.426	796	9.222
Sanidad privada	4.554	1.240	5.794
Sanidad pública	3.228	681	3.909
Seguros de automóviles	11.804	5.393	17.197
Servicios financieros	272.423	65.139	337.562
Servicios municipales	3.373	628	4.001
Telefonía	129.056	42.269	171.325
Tiempo compartido	548	51	599
Tintorería	971	532	1.503
Transportes públicos	54.168	12.970	67.138
Venta a distancia	8.906	3.588	12.494
Vivienda arrendamiento	13.406	2.163	15.569
Vivienda en propiedad	39.347	8.360	47.707
TOTAL	1.029.061	220.686	1.249.747

FUENTE : DATOS REMITIDOS POR ASOCIACIONES I.N.C. 2014

En el ejercicio 2013, 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 337.562,

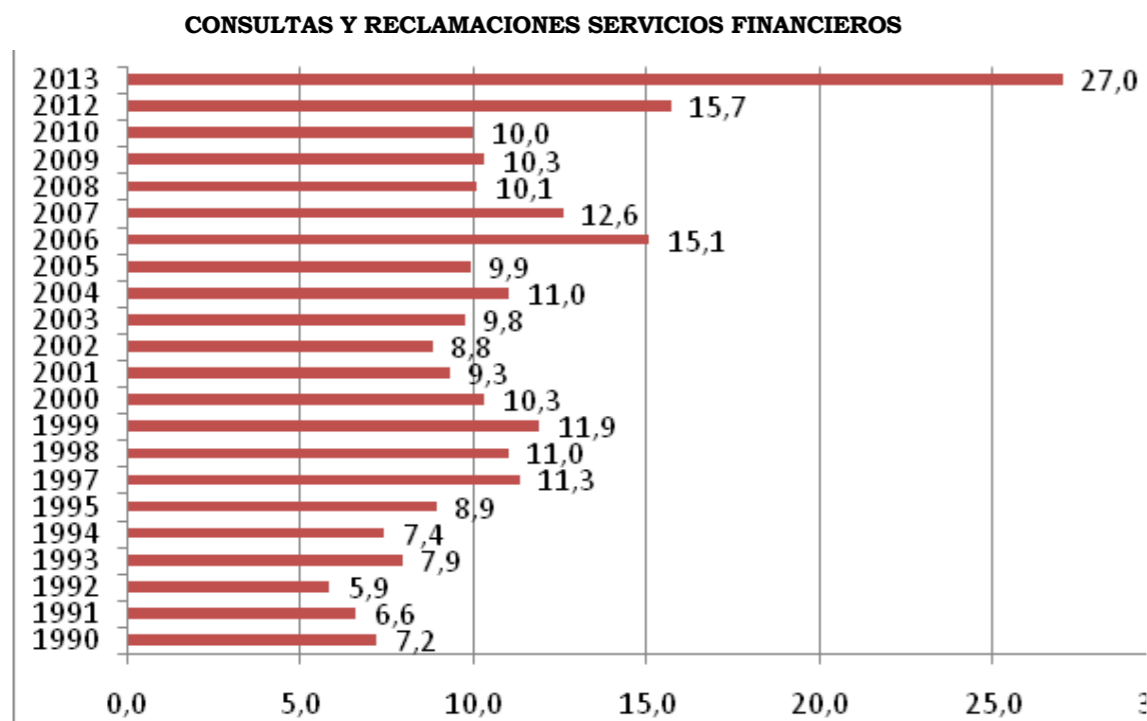
que suponen un 27,01% del total de las incidencias tratadas por las organizaciones.

Estos elevados datos evidencian la necesidad de que las administraciones y las empresas del sector se comprome-

tan 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.

Gráfico n° 4: Porcentaje de consultas y reclamaciones en el sector servicios financieros, respecto al total

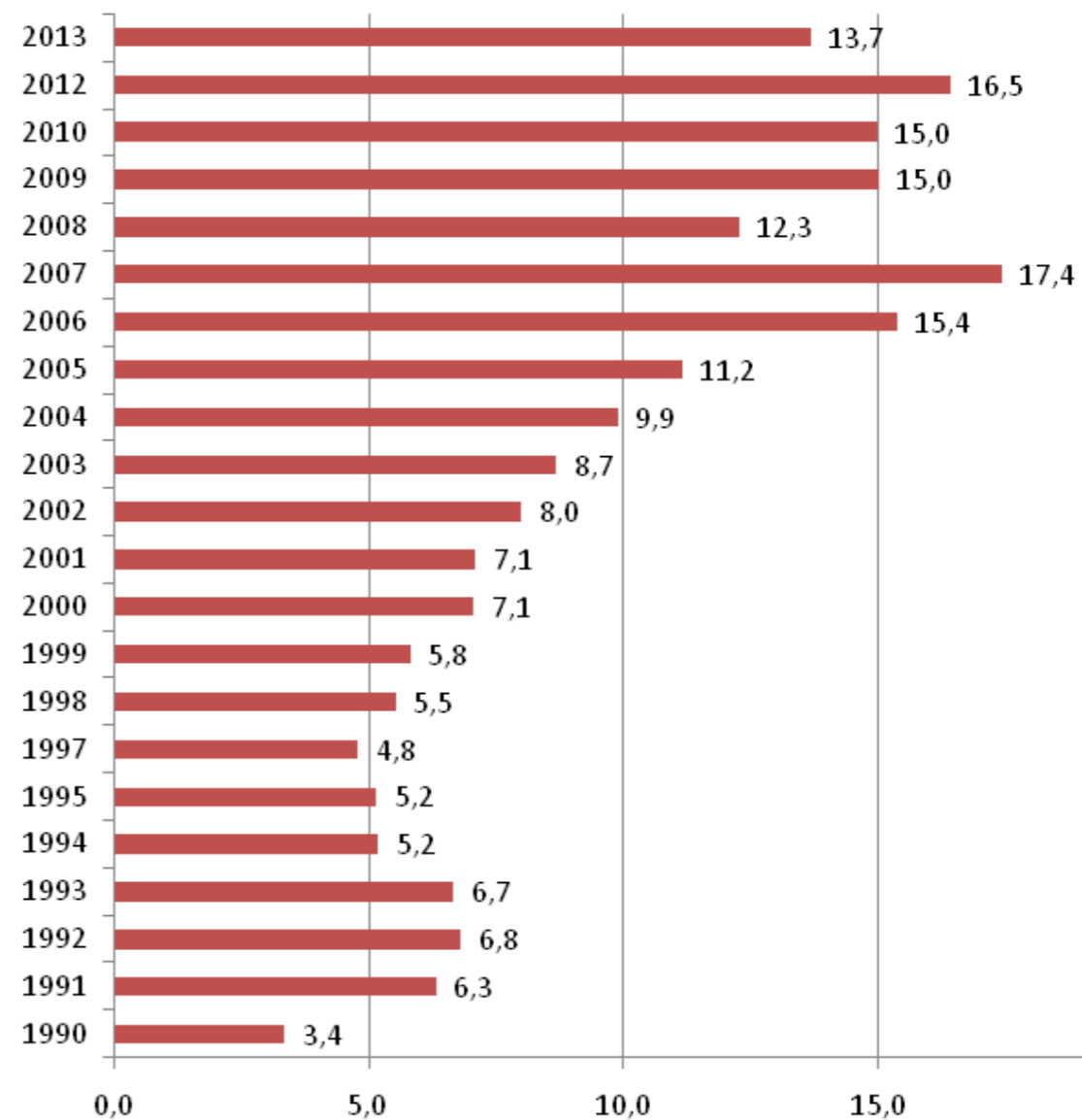


El sector de telefonía ha recibido un total de 171.325 consultas y reclamaciones y se ha situado en segundo lugar. El número de incidencias en el sector ha sido muy superior a las acaecidas en el año 2012, en concreto un 11,4% más. Las causas que

han llevado a los consumidores a ejercer su derecho han sido bastante parecidas a las esgrimidas en años anteriores: portabilidad, incumplimiento de ofertas, conflictos con las facturaciones y deficientes servicios de atención al cliente, entre otros.

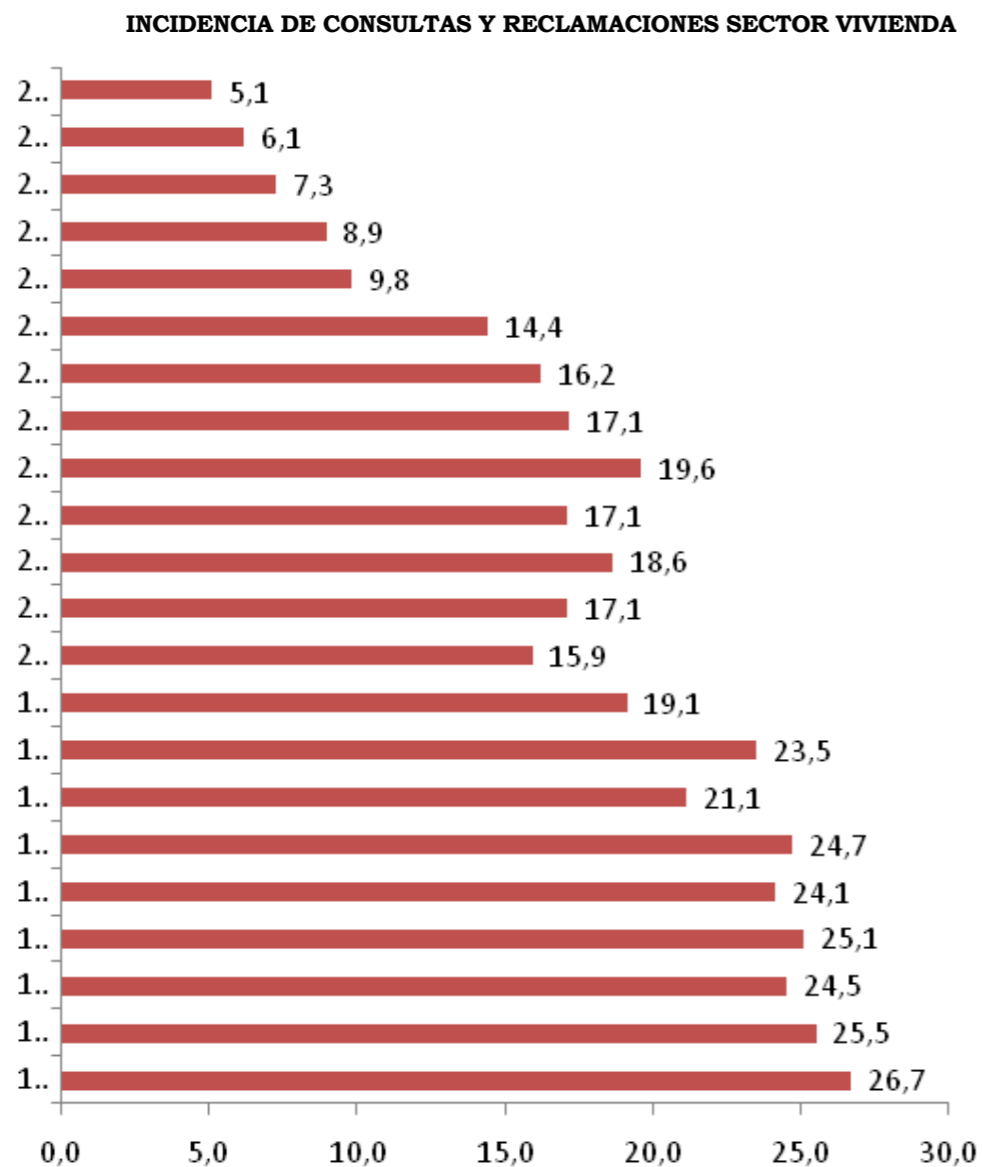
Gráfico n° 5: Porcentaje de consultas y reclamaciones en el sector servicios de telefonía, respecto al total.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS



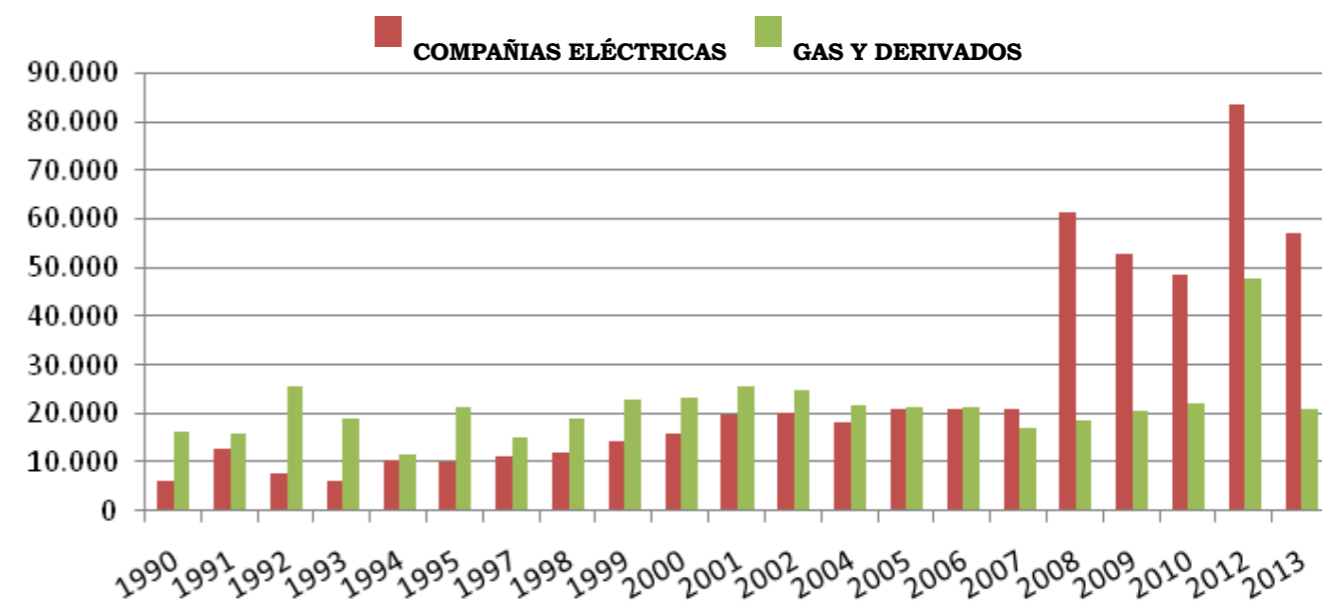
El sector vivienda ha decrecido en alquiler y propiedad, aunque es bastante previsible que en este sector continúen aumentando las consultas y reclamaciones. El sector de telefonía ha recibido un total de 63.276 consultas y reclamaciones recibidas, valorando la suma de

Gráfico nº 6: Porcentaje de consultas y reclamaciones en el sector vivienda, respecto al total



En el conjunto del sector energético es muy alto con 77.989 consultas y se observa un decrecimiento respecto reclamaciones. al 2012 aunque el volumen numérico

Gráfico nº 7: Porcentaje de consultas y reclamaciones en el sector eléctrico, respecto al total



**3.5. POLITICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO**

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 preten-

**3.5.1. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO**

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.

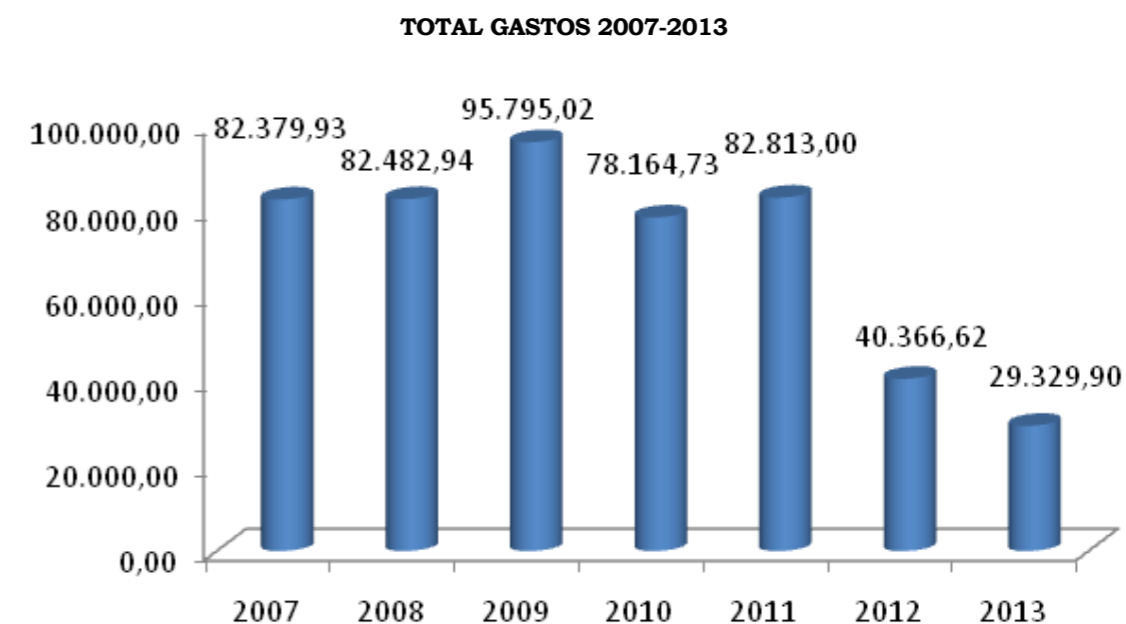
Su financiación ha procedido del hasta su integración en la AECOSAN, Instituto Nacional de Consumo, en 2014.

Conceptos según gastos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Becarios	29.451,35	29.451,35	29.451,35	20.524,00	30.732,00	7.533,20	20.894,88
Memoria	10.846,00	29.451,35	18.000,00	11.980,00	9.500,00	6.935,00	
Gastos Asistencia	8.841,56	8.073,39	6.598,27	6.829,78	5.954,00	4.786,97	2.906,62
Estudios			14.480,00	11.950,00	11.000,00		
Publicaciones							
Papelería	1.570,28	1.216,87	280,75	1.100,95	291,00	11,45	
Congreso/Jornadas	5.060,68	3.420,00					708,40
Equipos informáticos-Grabación	6.831,70				136,00		
Mobiliario - Obras	17.549,91						
Base de datos legislativa							
Transporte							
Registro Patentes	2.228,45	2.228,45					
Dietas Asistencia		28.100,00	26.450,00	25.780,00	25.200,00	21.100,00	4.820,00
Total Gastos	82.379,93	82.482,94	95.795,02	78.164,73	82.813,00	40.366,62	29.329,90

Si observamos los datos se aprecia que la financiación es muy variable y que no sigue ningún patrón de crecimiento. En el último año ha continuado el descenso iniciado en 2012, que ya tuvo una acusada reducción de gastos en torno al 50%, siendo más acusado en la partida de becas por motivo de la tardía incorporación en este ejercicio, si bien se recupera en su totalidad en el 2013, por tener carácter bianual. En este

ejercicio vuelve a producirse un ahorro del CCU y a la reducción de otros gastos sustancial, debido a la divulgación de la memoria anual a través de la página WEB

Gráfico nº 8: Gastos CCU por años



**3.5.2. SUBVENCIONES A LAS AA.CC.** o reglamentariamente se determinen, a La Constitución, en su artículo 51, percibir ayudas y subvenciones públicas”. encomienda a los poderes públicos En base a ese mandato, con cargo a los el fomento de las Asociaciones de Presupuestos del AECOSAN anualmente, Consumidores y Usuarios. En esta línea, en el régimen de concurrencia competitiva el Real Decreto Legislativo, 1/2007 señala, previsto en la Ley de Subvenciones, se en su artículo 37, que las “asociaciones de presta apoyo económico a las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supra de Consumidores y Usuarios de ámbito autonómico, legalmente constituidas estatal, para la realización de programas e inscritas en el Registro Estatal de y actividades de información, defensa Asociaciones de Consumidores y Usuarios y protección de los derechos de los tendrán derecho, en los términos que legal consumidores y usuarios.



Los importes subvencionados a los Programas subvencionados en 2013 programas presentados por cada una de las con cargo a la aplicación presupuestaria organizaciones pertenecientes al Consejo de 26.102.4920.482 por un importe de Consumidores y uUsuarios en el año 2013 2.455.718,42 euros fueron los que figuran en la tabla siguiente.

#### ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)

##### CIF G-50464932

Fomento del asociacionismo.....	257.850,90
Educando a los usuarios de servicios financieros por un nuevo consumidor responsable, activo y crítico.....	122.293,13
Por una defensa colectiva eficaz de los derechos de los consumidores. ....	122.021,13
Total .....	502.165,16

#### ASOCIACIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES (ASGECO Confederación)

##### CIF G-78479417

Fomento del asociacionismo.....	128.075,93
Campaña nacional: «No clames, reclama IV».....	50.479,30
Normas de transparencia: buenas y malas prácticas .....	136.560,90
Total .....	315.116,13

#### ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA COMUNICACIÓN (AUC) CIF G-28934792

Fomento del asociacionismo.....	40.820,00
Actuaciones en defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las comunicaciones comerciales y el comercio electrónico .....	149.420,00
Total .....	190.240,00

#### ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS (AUSBANC CONSUMO)

##### CIF G-79241253

Estudio sobre la percepción de la publicidad de productos y servicios financieros en los consumidores.....	27.420,00
Estudio sobre la Directiva Europea para la resolución de conflictos de forma alternativa a la vía judicial.....	25.940,00
Estudio sobre los servicios de atención al cliente en las empresas prestadoras de telefonía .....	27.420,00
Actuación, información y educación en materia de la sociedad de la información. Recomendaciones de uso y seguridad.....	27.420,00
Total .....	108.200,00

#### CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS (CEACCU) CIF G-78009487

Fomento del asociacionismo.....	163.140,00
Campaña de información sobre consumo alimentario y sostenibilidad: «Yo no tiro comida, ¿y tú?» .....	101.960,00
Campaña de información a consumidores vulnerables: «aprendiendo a ahorrar e invertir de forma segura».....	119.240,00
Total .....	384.340,00

#### CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CECU) CIF G-41218215

Fomento del asociacionismo.....	149.972,00
Campaña de información para la prevención del desperdicio de alimentos y el fomento del consumo responsable .....	40.608,00
Campaña «No clames, reclama IV».....	41.335,20
Total .....	231.915,20

## CONSUMIDORES EN ACCIÓN (FACUA) CIF G-91344986

Fomento del asociacionismo.....	105.117,60
Análisis sobre los servicios de información comercial y atención al cliente de grandes compañías de servicios.....	16.005,60
Análisis sobre el suministro de agua: valoración de los usuarios y las tarifas .....	12.842,40
Total .....	133.965,60

## FEDERACIÓN DE USUARIOS- CONSUMIDORES INDEPENDIENTES (FUCI)

G-78451101

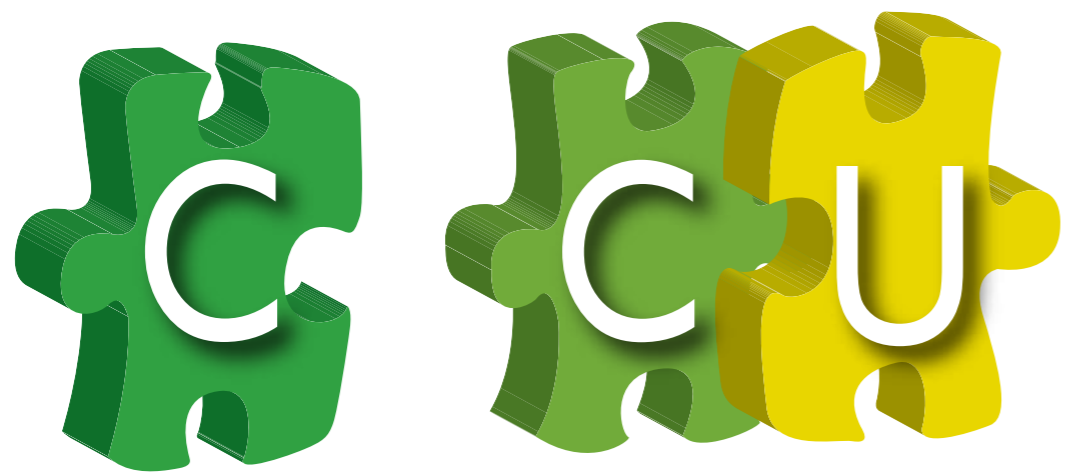
Fomento del asociacionismo.....	110.244,44
De aprendiz a graduado en Consumo II. Programa de información en centros educativos de adultos en materia de alimentación y economía doméstica.....	112.560,00
Campaña de promoción de una alimentación sana y equilibrada en niños y adolescentes. «Consumidor, alimenta la salud de tus hijos» .....	67.680,00
Total .....	290.484,44

## CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (HISPACOO) CIF G-59372193

Fomento del asociacionismo.....	80.691,41
Seguridad de los menores en internet.....	19.603,76
Reducción del desperdicio alimentario y consumo responsable de alimentos .....	36.368,72
Total .....	136.663,89

## FEDERACIÓN UNIÓN CÍVICA NACIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE ESPAÑA (UNAE) CIF G-78405768

Fomento del asociacionismo.....	97.820,00
Ahorro y aprovechamiento de alimentos .....	14.688,00
Seguridad del consumidor en internet.....	26.360,00
El consumidor menos protegido ante la crisis: Sobreendeudamiento familiar y medidas para evitarlo .....	23.760,00
Total .....	162.628,00
TOTAL SUBVENCIONADO AA.CC.....	2.455.718,42



## LA REFORMA DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS

# 04

### Estudios propios del Consejo de Consumidores y Usuarios

#### *Introducción*

**E**s un hecho incuestionable que desde la promulgación en 1984 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios la sociedad, el mercado y los propios consumidores han evolucionado notablemente, por lo que las soluciones que aquella implementaba, incompletas y que nunca fueron desarrolladas reglamentariamente, habían quedado obsoletas. Por este motivo se aprobó la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que supuso una solución parcial.

Consciente de esta situación y de la creciente dispersión legislativa en materia de consumo, el propio legislador habilitó al Gobierno para que, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la Ley de mejora, refundiese en un único texto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en esta materia, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que debían ser refundidos, fijando, paralelamente, una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo y actualizando del catálogo de bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado, en el mismo plazo.

Fruto de esta previsión legal fue la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley General

para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias. Sin embargo, la realidad del mercado ha seguido evolucionando y en la actualidad es necesario modificar este Texto Refundido para adaptarlo a la transposición de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores.

Esta modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y deroga la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, derogando la normativa europea sobre la protección de los consumidores en los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles y estableciendo un nuevo marco legal en esta materia, al tiempo que modifica la normativa europea sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

La Directiva persigue importantes objetivos como dotar de un nuevo impulso a

la protección de los consumidores y usuarios europeos y a la consolidación de un mercado interior dirigido a reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores y usuarios como de los empresarios, eliminando disparidades en la legislación europea de contratos de consumo. Con esta finalidad, la Directiva amplía la armonización de los ordenamientos internos de los Estados bajo un enfoque de armonización plena, con excepciones puntuales, e introduce modificaciones sustanciales en la vigente normativa europea en materia de contratos con los consumidores y usuarios, recogida en nuestro derecho interno a través del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

#### EL ANTEPROYECTO DE LEY DE MODIFICACIÓN DEL TRLGDCU

El Anteproyecto de Ley tenía como finalidad incorporar al ordenamiento jurídico español la citada Directiva 2011/83/UE, y según la memoria de la iniciativa legislativa, su transposición perseguía importantes objetivos, tales como:

A. Reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores como de los empresarios.

B. Contribuir a la eliminación de las disparidades existentes en la legislación europea de los contratos celebrados entre empresas y consumidores que crean obstáculos significativos en el mercado interior.

C. Elevar el nivel de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en relación, entre otros, con los siguientes aspectos:

a/ Se amplía notablemente la información que es preciso facilitar a los consumidores y usuarios, tanto con carácter general como en especial en los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento del empresario, regulando los requisitos formales en orden a facilitar esa información.

b/ Se lleva a cabo una nueva regulación del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario, que contempla las consecuencias de la omisión de la información sobre este derecho, los efectos del desis-

timiento, tanto para el empresario como para el consumidor, las obligaciones que ambas partes asumen una vez ejercitado y las excepciones al mismo, así como la incorporación de un formulario normalizado de desistimiento, que opcionalmente podrá utilizar el consumidor y usuario, al tiempo que se amplía el plazo para su ejercicio de 7 días hábiles a 14 días naturales.

c/ Se incorporan, con distinto alcance, otros derechos de los consumidores y usuarios referidos a la forma y plazos de entrega de los bienes adquiridos, al momento en que tiene lugar la transmisión del riesgo de pérdida o deterioro del bien, los límites a los cargos por la utilización de medios de pago, la limitación de la tarifa que puede cobrar el empresario que opere una línea telefónica a efectos de que el consumidor pueda comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, así como la necesidad de que el empresario obtenga el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario.

El extenso informe al Anteproyecto de Ley elaborado por el Consejo

de Consumidores y Usuarios (CCU) en cumplimiento del trámite de audiencia, de setenta y seis páginas, fue aprobado con fecha 19 de septiembre de 2012 y contemplaba numerosos aspectos, que sería demasiado prolijo enumerar en este punto y que se irán exponiendo más adelante.

En cuanto a las cuestiones que quedaban fuera del ámbito de la Directiva 2011/83/UE, pero que requerían algún tipo de actuación, el Consejo consideraba, en primer lugar, la necesidad de aprobar la Ley de Servicios de Atención al Cliente, cuyo texto fue remitido al CCU en abril de 2011, pero que decayó al finalizar la pasada legislatura. Aunque el Anteproyecto regula algunos aspectos relacionados con la atención al consumidor en los SAC, el Consejo consideraba necesario continuar desarrollando esta materia, bien por Ley, bien mediante desarrollo reglamentario.

Los Servicios de Atención al Cliente (SAC) son una parte esencial de las empresas y fundamental para los consumidores, ya que son la única vía de contacto con la entidad que le permite resolver los problemas, incidencias o cualquier otra cuestión rela-

cionada con el servicio contratado o bien adquirido. Las Asociaciones de Consumidores constatan a diario cómo estos servicios, principalmente en las grandes empresas, son muy deficientes; una parte importante de su personal no tiene una formación adecuada por lo que, en ocasiones, existen verdaderos problemas para poder llegar a resolver una incidencia sin que suponga un auténtico quebradero de cabeza para el consumidor. Además, en muchos casos, existe una incomprensible descoordinación de los distintos departamentos de los SAC.

Por otra parte, el Consejo de Consumidores y Usuarios no podía dejar de hacer referencia a la situación de vulnerabilidad de muchos consumidores, que les coloca en posición de subordinación frente al empresario o el profesional. Existen determinados colectivos sociales que por las especificidades de su autonomía de la voluntad requieren una protección ampliada por parte de los poderes públicos, especialmente los menores de edad, las personas con discapacidad mental, funcional y cognitiva y las personas mayores o Tercera Edad. Frente a estos colectivos

debería ejercerse una acción específica por parte del Derecho de los Consumidores. La protección que se decida garantizar debería tomar en consideración acciones reforzadas en materias tales como la formación, la información, el régimen sancionador, la simplificación de las acciones colectivas y la ampliación de los casos en que se produzca la inversión de la carga de la prueba.

Y no cabe olvidar, por último, dentro de los supuestos de vulnerabilidad económica, los numerosos casos de sobreendeudamiento del consumidor. Los consumidores sobre endeudados, sin que ello implique una renuncia previa a la exigencia de responsabilidad, requieren de una protección especial. El instrumento previsto por la legislación española es el concurso de acreedores, al que pueden acogerse las personas físicas. Sin embargo, esta posibilidad es más formal que real, dados los costes y la complejidad del procedimiento. Los avances que puedan tener lugar en este tipo de protección dependen, en buena medida, de la simplificación de los requisitos del concurso. La reforma que se emprenda debe dirigirse a hacer de este proceso un meca-

nismo de acceso efectivamente universal, que no sólo ofrezca soluciones para las personas jurídicas sino, también, a las personas físicas en sus actos de consumo.

Además, el Consejo también consideraba necesario introducir en la regulación vigente del Derecho de Consumo una serie de medidas que potenciasen el mecanismo de las acciones colectivas como medio eficaz de protección y defensa de los derechos legalmente reconocidos a los consumidores y usuarios.

Finalmente, el 4 de marzo de 2013 el Consejo de Consumidores y Usuarios emitió un informe de iniciativa a petición del Instituto Nacional del Consumo (actualmente AECOSAN) sobre las alegaciones realizadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo al Anteproyecto de Ley. El Ministerio pedía reconsiderar la obligación de que, en supuestos de contratación telefónica, el consumidor sólo quedase vinculado una vez que hubiese firmado la oferta o enviado su acuerdo por escrito, alegando que esto supondría en la práctica la desaparición de la contratación

telefónica. Sin embargo el CCU, teniendo en cuenta las especiales características de este tipo de contratación, donde juega un papel importante el factor sorpresa, la falta de reflexión del consumidor y la ausencia de información al no disponer previamente del contrato, manifestó que estos contratos no debían cerrarse en una única llamada telefónica, por lo que defendía la obligación del oferente de contar con el consentimiento expreso del usuario mediante la firma del contrato.

### EL PROYECTO DE LEY

Después de haber pasado por el Consejo de Ministros el 19 de abril de 2013 como Anteproyecto y tras el dictamen del Consejo de Estado y el correspondiente trámite de audiencia, el 11 de octubre de 2013 el Consejo de Ministros aprobó el Proyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, que adaptará a la legislación española la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores.

El Proyecto recoge algunas de

las alegaciones formuladas por el Consejo de Consumidores y Usuarios, principalmente:

**1.** En cuanto al régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, el CCU entiende que se ha producido una mejora tendente a garantizar que el consumidor o usuario tenga constancia de las reclamaciones que haya interpuesto, y el establecimiento del plazo máximo de un mes para dar respuesta a las reclamaciones recibidas. Sin embargo, el legislador no ha aprovechado la ocasión para atender una pretensión reiterada de las asociaciones de consumidores, como es la gratuidad de los servicios telefónicos de atención al público en general, y al consumidor en particular. Además, sigue sin quedar claro el término “tarifa básica”, entendiéndose por tal que en ningún caso incorpore un importe adicional en beneficio del empresario, lo que debería implicar la prohibición del uso de líneas 902.

**2.** Respecto a la entrega de los bienes comprados mediante un contrato de venta introduce, a criterio del CCU, una mejora en la protección del consumidor pues cuando se haya resuelto el contrato el empresario

deberá proceder a reembolsar, sin ninguna demora indebida, todas las cantidades abonadas por el consumidor y usuario en virtud del mismo. En caso de retraso injustificado en cuanto a la devolución de las cantidades, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

**3.** Sobre la información precontractual, a solicitud del CCU, se añade la identificación del empresario, incluido su nombre comercial. Sin embargo, en cuanto a la dirección de la entidad, no se ha incluido la exigencia de facilitar la dirección española si la entidad tiene alguna sede en nuestro país. Pero, a juicio de este Consejo, aún se mantienen varias deficiencias relativas a la mención expresa a la información sobre posibles penalizaciones en caso de baja, la información sobre la funcionalidad e interoperatividad de los contenidos digitales así como sus restricciones, medidas de protección y compatibilidades o que la información precontractual no puede ser alterada salvo acuerdo de las partes.

**4.** En cuanto a las consecuencias del incumplimiento, también se incluyeron algunas mejoras a propuesta del CCU, al establecer que el contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción, sin que en ningún caso pueda ser invocada la causa de nulidad por el empresario, salvo que el incumplimiento sea exclusivo del consumidor, y que el empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

**5.** Finalmente, sobre las comunicaciones comerciales y contratación electrónica, se recoge la sugerencia del CCU en que cuando lo dispuesto en este título entre en contradicción con el contenido de la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, esta será de aplicación preferente, salvo lo previsto en el artículo 97.7, párrafo segundo.

Sin embargo, son más numerosos los supuestos en los que el Proyecto de Ley no

ha tenido en cuenta las sugerencias del Consejo, como las siguientes:

**1.** Sobre la información previa al contrato, hay una serie de propuestas que solicitó el CCU:

**1/** No se establece un plazo mínimo en el que ésta deba facilitarse, por lo que quedará a arbitrio del vendedor.

**2/** Debería recogerse algún tipo de sanción para el caso en que esta información no se facilite en los términos establecidos legalmente.

**3/** En cuanto a la garantía legal, el texto exige el recordatorio de la existencia de la misma, pero no añade matización alguna sobre su alcance y contenido. Ello propicia, en ocasiones, que se traslade al consumidor información errónea sobre coberturas y exclusiones en base a la garantía legal. El CCU consideraba que el Proyecto debería hacer referencia al concepto de garantía legal.

**4/** No se incluye, pese a ser de gran importancia, la necesidad de informar sobre el coste del uso de los distintos medios de pago.

**2.** Tampoco se exige una obligación expresa de transparencia de información al consumidor sobre estos costes ni se especifica, lamentablemente, ningún sistema de control a priori para verificar que el coste trasladado a los consumidores y usuarios no es superior al coste soportado por el empresario por el uso de tales medios. Tampoco se establece un sistema de control y sanción para que esta previsión se cumpla de forma efectiva y de manera previa a una reclamación por cargo excesivo no conforme a la normativa.

**3.** En cuanto a la prohibición de envíos y suministros no solicitados, teniendo en cuenta las prácticas abusivas que se dan de forma habitual, como cambiar a un consumidor sin su consentimiento de compañías de luz, teléfono, gas, etc., debería complementarse este artículo con la adición de algún tipo de sanción para estas actuaciones.

**4.** Sobre el desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor, debería regularse que el empresario titular del contrato principal comunique

a la entidad con la que se suscribió el contrato complementario la resolución del principal e instarle a resolver también el complementario.

**5.** En cuanto a las excepciones a los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil, el CCU entendía que no deberían excluirse de forma genérica sino, tal y como permite la Directiva, establecer un importe mínimo que correspondería a compras de poca importancia, a partir del cual quedarían excluidos.

**6.** Más importante es el régimen sobre comunicaciones a distancia, en el que se reiteraba la petición del Consejo para introducir el mandato consistente en que en todas las comunicaciones a distancia quedasen identificadas de forma inequívoca su carácter comercial, así como la identificación del empresario y la finalidad comercial en las llamadas telefónicas, y el consentimiento expreso previo en los sistemas automatizados de llamada sin intervención humana. De todas formas, este tipo de regulación no debería dar carta de naturaleza al “spam” telefónico que,

en todo caso, queda regulado y prohibido como modalidad comercial desleal agresiva contemplada en la Directiva 2005/29/CE.

El Proyecto no establece ningún límite, ni prohíbe, ni sanciona la práctica de llamar al consumidor con fines comerciales sin que este haya prestado consentimiento previo, de hecho ni siquiera exige dicho consentimiento, lo que sería contrario a la Directiva, que obliga a los Estados a tomar medidas adecuadas para garantizar que no se permitan las comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa.

En la mayoría de las ocasiones las comunicaciones comerciales a distancia no son deseadas por el consumidor, e incluso llegan a ser molestas. Por ello se entendía que debe facilitarse al consumidor, en el mismo momento de efectuar esta comunicación, el derecho a manifestar su renuncia a seguir recibiendo dichas comunicaciones.

**7.** En cuanto a los requisitos formales de los contratos a distancia, debería establecerse alguna actuación frente al incumplimiento de facilitar la información previa o ante la falta de confirmación, por



parte del empresario, del contrato en soporte duradero. Por eso, el CCU entendía que debería incluirse en el Proyecto que:

**1/** Si la comunicación es online deberá permitirse al consumidor obtener las condiciones generales de la contratación antes de contratar.

**2/** Si la contratación es vía telefónica, deberá remitirse al consumidor información complementaria vía web, correo electrónico, etc.

**3/** En caso de contrato electrónico, debe indicarse que un mero enlace a las condiciones generales de la contratación para informarse sobre su contenido no es suficiente.

**4/** La información relativa a que si no se incluye la alusión a la obligación de pago, o hay ambigüedad en torno a la misma, el consumidor no quedará obligado por el contrato.

**5/** En los contratos electrónicos deben indicarse las limitaciones en las entregas y los medios de pago aceptados.

En cuanto a la actual obligación del envío posterior del contrato al usuario se ha mostrado claramente insuficiente para

conseguir tal finalidad de información, pues al no ser enviado previamente, en la mayoría de los casos genera inseguridad jurídica y una indefensión absoluta y permanente, por lo que este Consejo, siguiendo el criterio de la Comisión Europea, opta porque el consumidor quede vinculado una vez haya firmado la oferta o enviado su acuerdo por escrito.

**8.** Tampoco se ha recogido en el Proyecto, respecto al derecho de desistimiento, la petición referente a que tradicionalmente el desistimiento “ad nutum” no llevaba aparejado coste alguno para el consumidor, mientras que la propia Directiva y el Proyecto incluyen los costes en caso de que el consumidor haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, prevista en el artículo 13.2 de la Directiva, y los costes directos de devolución de los bienes y la responsabilidad por pérdida o deterioro de los bienes contempladas en el artículo 14 de la Directiva. Ambas obligaciones del consumidor constituyen una disminución del nivel de protección, y dificultan la

confianza en el comercio a distancia y, en especial, del comercio electrónico. Se acoge de forma negativa la introducción de estos mandatos en el Derecho español, aún siendo conscientes de que se debe a la transposición de la Directiva 2011/83/UE.

**9.** Respecto al plazo de ejercicio del desistimiento, también se reiteraba el planteamiento que formuló el CCU al Anteproyecto de Ley, al no haber sido atendido, para los supuestos en que el precio no pudo ser comunicado por no poder calcularse razonablemente de antemano, el consumidor tendrá derecho a desistir del bien o servicio desde el momento en que sea conocido el precio exacto de la prestación o servicio, siempre que el mismo exceda razonablemente de las previsiones comunicadas al consumidor o usuario de acuerdo a la forma en que se determinó el precio comunicado por el empresario. Este derecho de desistimiento podría ejercerse incluso aunque haya transcurrido el plazo una vez recibido el bien o servicio.

**10.** Igualmente se reiteró la alegación formulada por el Consejo de Consumidores sobre el ejercicio y efectos del derecho

de desistimiento en el sentido de que el envío por correo postal no debe ser la única vía de remisión del documento de desistimiento, con independencia de lo dispuesto en el contrato, para garantizar una protección jurídica mayor para los consumidores. Además, la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento a través de la web del empresario debe ir necesariamente unida a la obligación de remitir al consumidor y usuario una notificación, email o comunicación de acuse de dicha solicitud, con fecha, hora y texto mandado, a fin de ejercer tal derecho. De otra forma, el consumidor puede verse en dificultades para demostrar que remitió la solicitud o formulario vía web.

**11.** Por último, se reiteraba la petición del CCU referente a la ejecución del contrato a distancia, que la fija en el plazo máximo de 30 días naturales, sin explicar la justificación de dicho plazo, ni por qué no se puede reducir a la mitad, por ejemplo.

Finalmente, se observan en el Proyecto aprobado por el Consejo de Ministros nuevas incorporaciones sobre el texto

respecto al cual se pronunció este Consejo durante el correspondiente trámite de audiencia, por lo que procedió a hacer referencia a los mismos:

**1.** Respecto al concepto general de consumidor y usuario, el Proyecto añade que “son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.” El CCU consideraba correcta la modificación inicial del que ahora es el artículo 3 primer párrafo, calificación que debe extenderse también al nuevo párrafo segundo, pues amplía la calificación de consumidores a las personas jurídicas e incluso las entidades sin personalidad jurídica, siempre y cuando, lógicamente, actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

**2.** Sobre las prácticas comerciales se modifica el apartado 4 del artículo 19 que queda redactado en los siguientes términos: “Las normas previstas en esta ley en materia de prácticas comerciales y las que regulan las prácticas comerciales

en materia de medicamentos, etiquetado, presentación y publicidad de los productos, indicación de precios, aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, crédito al consumo, comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y usuarios, comercio electrónico, inversión colectiva en valores mobiliarios, normas de conducta en materia de servicios de inversión, oferta pública o admisión de cotización de valores y seguros, incluida la mediación y cualesquiera otras normas que regulen aspectos concretos de las prácticas comerciales desleales previstos en normas comunitarias prevalecerán en caso de conflicto sobre la legislación de carácter general aplicable a las prácticas comerciales desleales.

El incumplimiento de las disposiciones a que hace referencia este apartado será considerado en todo caso práctica desleal por engañosa, en iguales términos a lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley de Competencia Desleal en relación con las prácticas engañosas reguladas en los artículos 20 a 27 de dicha ley.”

En este sentido hay que destacar que la Ley de Competencia Desleal permite acciones, pero no considera las prácticas abusivas, ni infracciones. Así, contra los actos de competencia desleal, incluida la publicidad ilícita, podrán ejercitarse las siguientes acciones:

- 1.ª** Acción declarativa de deslealtad.
- 2.ª** Acción de cesación de la conducta desleal o de prohibición de su reiteración futura. Asimismo, podrá ejercerse la acción de prohibición, si la conducta todavía no se ha puesto en práctica.
- 3.ª** Acción de remoción de los efectos producidos por la conducta desleal.
- 4.ª** Acción de rectificación de las informaciones engañosas, incorrectas o falsas.
- 5.ª** Acción de resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por la conducta desleal, si ha intervenido dolo o culpa del agente.
- 6.ª** Acción de enriquecimiento injusto, que sólo procederá cuando la conducta desleal lesione una posición jurídica amparada por un derecho de exclusiva u otra de análogo contenido económico.

**3.** En cuanto a la información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios se añade que “El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior será considerado práctica desleal por engañosa en iguales términos a los que establece el artículo 7 de la Ley de Competencia Desleal.” Por ello cabe reiterar lo indicado en el punto anterior.

#### OTRAS PETICIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Pero además hay otra serie de peticiones tradicionales del movimiento consumerista tendentes a mejorar la protección judicial de los consumidores y usuarios que, a juicio del Consejo de Consumidores y Usuarios, deberían haberse recogido en el Proyecto de Ley. La principal es que, más de diez años después de la entrada en vigor de la Ley 39/2002, que otorgaba plena legitimación a las organizaciones de consumidores para el ejercicio de acciones colectivas en defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, solo cabe reconocer – como hizo en 2013 la abogada general del Tribunal de Justicia de la UE,

Juliane Kokott - que, lejos de haber sido un eficaz instrumento de defensa y protección de aquéllos, ha devenido en un clamoroso fracaso. Como consecuencia, el número de acciones colectivas desarrolladas en España es muy inferior al del resto de Europa.

Esta situación se debe a que en la práctica hay numerosos inconvenientes para el ejercicio de este tipo de acciones:

**a)** La legislación en esta materia 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, que difícilmente pueden tramitar procesos con decenas o centenares de miles de afectados.

**c)** La complejidad de los procedimientos judiciales y su larga duración, disuaden a muchos consumidores de pleitear sin poseer 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 hacen que

a los consumidores no les compense pagar tasas judiciales, honorarios 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.

Por todo ello, el Consejo de Consumidores y Usuarios reiteró la petición de adopción de una serie de mejoras legislativas en los siguientes ámbitos:

#### **CIVIL**

La Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil, contempla una regulación más amplia del ejercicio de las acciones colectivas que, sin embargo, no ha resultado satisfactoria en la práctica, como se puede verificar por la escasa

jurisprudencia existente al respecto. Para paliar dichas carencias resulta necesaria una profunda reforma legal que incremente la satisfacción procesal de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de la tutela judicial efectiva a las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, para lo que el CCU formula las siguientes propuestas de lege ferenda:

**1.** Facilitar el ejercicio de la legitimación activa en defensa de intereses difusos, modificando el art. 11 LEC para aclarar las actuales contradicciones sobre 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 6.1.8°, cuando el interés social pueda justificarlo. Así mismo, sería conveniente dotar de mayores medios al Ministerio Fiscal y simplificar los trámites administrativos para facilitar el ejercicio de las acciones colectivas.

**2.** La creación de un Fondo para litigar tutelado por la Administración pública, que tenga como finalidad atender los gastos que genere 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.

**3.** La modificación del artículo 6.4 LAJG, tendente a posibilitar el llamamiento legal de terceros en procesos para la protección de derechos e intereses colectivos y difusos.

**4.** Modificación del artículo 73.1.1° LEC para facilitar la acumulación de las acciones de carácter inhibitorio y de reparación de daños y perjuicios causados tanto a los consumidores y usuarios como al interés general, así como otras acciones atípicas que resulten concurrentes.

**5.** Poder instar diligencias preliminares para preparar el juicio y adoptar medidas cautelares destinadas a evitar el mantenimiento de situaciones que pudieran per-

judicar los derechos de los consumidores, sin requerir caución.

**6.** 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 constitucional de protección de datos.

**7.** 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.

**8.** Modificación de los arts. 221.1.1ª y 519 LEC, con objeto de procurar el resarcimiento íntegro del interés general de los consumidores.

**9.** 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.

**10.** Modificación del artículo 222.3 LEC a fin de excluir la amenaza desfavorable de la cosa juzgada en procesos en defensa de los intereses generales de los consumidores.

**11.** Modificación de régimen de condena en costas del artículo 394.1 LEC impulsando el ejercicio responsable de las acciones colectivas con salvaguarda de la permanencia de las asociaciones de consumidores y usuarios, que les permita desempeñar su función de saneamiento del mercado mediante el ejercicio de estas acciones.

#### **PENAL**

La práctica ha puesto de manifiesto la dificultad para ver reconocida la legitimación activa de las Asociaciones

de Consumidores para el ejercicio de la acusación particular en defensa de los intereses colectivos de los afectados, si bien el TRLGDCU reconoce a estas organizaciones, sin distinción de jurisdicciones como “las únicas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios”.

La cuestión no es baladí, ya que la falta de reconocimiento de la legitimación activa de las asociaciones de consumidores para el ejercicio de la acusación particular 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, además de requerir la prestación de caución por su ejercicio.

Todo ello pone de manifiesto la necesidad de modificar la Ley de Enjuiciamiento Criminal para garantizar 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 que pudiera tener encaje en el art. 761 LECr.

#### **CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO**

En este ámbito, la experiencia del ejercicio de los denominados “pleitos testigo” demuestra que es necesario mejorar los mecanismos de representación colectiva, de forma que sean más ágiles y den respuesta a todos los afectados que soliciten justicia. Es necesario garantizar también el reconocimiento de la legitimación activa de las asociaciones de consumidores ante los Tribunales Económico-Administrativos.

Algunas de estas propuestas fueron recogidas por el Grupo Parlamentario Socialista, que presentó una Proposición de Ley de modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, para la tutela colectiva de consumidores y usuarios, sometida a toma de consideración por el Congreso de los Diputados el 15 de octubre de 2013. La citada Proposición de Ley fue apoyada por todos los grupos parlamentarios de la oposición, pero el Grupo Popular rechazó todas las propuestas, incluyendo la pretensión de

modificar el artículo 11 LEC para ampliar la legitimación tanto del Ministerio Fiscal como del Instituto Nacional del Consumo, los órganos de consumo de las Comunidades Autónomas, las entidades locales y otras entidades habilitadas por la Unión Europea, para presentar toda clase de acciones en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, no sólo las de cesación.

El motivo alegado fue que sólo cuatro días antes, el 11 de octubre, el Consejo de Ministros había aprobado la remisión a las Cortes del Proyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, e introducir una modificación de la Ley de Enjuiciamiento Civil cuando se iba a iniciar la tramitación parlamentaria de la Ley que regula esas cuestiones no parecía la técnica legislativa más adecuada, resultando el Proyecto de Ley recientemente aprobado el escenario legislativo más idóneo desde el que debería abordarse esta cuestión, para evitar que se produjesen disfunciones, dudas interpretativas y descoordinación entre los distintos textos legales.

### TRAMITACIÓN PARLAMENTARIA DEL PROYECTO DE LEY

El 21 de enero de 2014 se desarrolló en el Congreso de los Diputados el debate de totalidad del Proyecto de Ley, que fue presentado por la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, quien destacó que su objetivo principal es reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores como de los empresario que formalizan transacciones a distancia, introduciendo medidas encaminadas a reducir la desigualdad de posiciones entre ambas partes y evitando situaciones de desprotección de los consumidores.

La Ministra también señaló que esta reforma no solo supondría un avance en la protección de los consumidores al adaptar nuestra legislación a la de la Unión Europea, sino que daría un gran paso adelante al aprovechar el potencial de los nuevos modos de consumo como motor de la reactivación económica, pues el auge de las nuevas tecnologías y de la telefonía móvil ha convertido en habitual contratar

un servicio a través del teléfono o comprar algún producto a través de Internet. En este sentido destacó que gran parte de los servicios cotidianos como las telecomunicaciones, la energía, el agua o los seguros son contratados a distancia, sectores que originaron cerca del 30% de las consultas y de las reclamaciones recibidas en asociaciones de consumidores en 2012.

También destacó que el texto amplía la información que los empresarios tendrán que facilitar a los consumidores tanto con carácter general como en los contratos a distancia y los que se formalizan fuera del establecimiento. En concreto, deberán proporcionar información precontractual de forma clara y comprensible, para eliminar la denominada “letra pequeña”, y que todos los usuarios sepan qué producto o servicios adquieren y qué derechos tienen. Además, en el comercio electrónico, como novedad, las páginas web deben indicar de forma clara y legible al inicio de la compra las modalidades de pago aceptadas y si hay alguna restricción en la entrega. En los contratos a distancia que utilicen medios de comunicación

con restricciones técnicas, por ejemplo la limitación del número de caracteres en un teléfono móvil, las empresas deberán remitir a los consumidores a otra fuente para completar la información, que puede ser un teléfono gratuito o una página web. Con estas modificaciones nadie podrá escudarse tras la tecnología para no facilitar a los consumidores toda aquella información que precisen.

Por otra parte, el plazo para ejercer el derecho de revocación aumenta de siete días hábiles a catorce naturales, y si no se informa de esta posibilidad queda ampliado a doce meses de forma automática. Además, el texto incorpora el formulario de desistimiento común para toda la Unión Europea, que facilita su ejercicio y que se proporcionará junto con la información previa al contrato. Así, los consumidores pueden cumplimentar el formulario de renuncia on line y tener acceso sin demora a un acuse de recibo. Se regulan asimismo las distintas obligaciones de las dos partes en caso de que se produzca desistimiento, así como de sus efectos respecto a los contratos complementarios vinculados.

También manifestó que el Proyecto de Ley reconoce nuevos derechos de los consumidores referidos a la forma, a los plazos de entrega y al riesgo de pérdida o deterioro del bien adquirido. En este sentido, la ley protege al consumidor cuando no reciba adecuadamente los bienes. Si el empresario incumpliera el plazo de entrega después de un periodo adicional razonable, el consumidor tendrá derecho a resolver ese contrato. Asimismo el empresario tiene que hacerse cargo de recoger los bienes cuando el consumidor quiera devolverlos si por la naturaleza de los mismos no pudiese hacerse por correo. Con carácter general, si en el proceso de entrega se pierde o deteriora lo adquirido se contemplan medidas que protegen al consumidor.

Por otra parte, el Proyecto introduce medidas para evitar las cargas encubiertas que pueden estar asociadas al comercio electrónico. Así, el empresario debe velar especialmente para que el consumidor, al realizar el pedido a través de la red, confirme que es consciente de que implica una obligación de pago, aceptando el

precio final antes de concluir la compra, de manera que tenga absolutamente claro cuánto le va a costar contratar el bien o el servicio en cuestión. En relación con todo pago, si no se obtiene un consentimiento expreso sino que el empresario lo deduce mediante opciones por defecto, el usuario tendrá derecho a su reembolso.

En cuanto a las cargas adicionales que pueden derivarse de estos contratos a distancia, el proyecto establece también que si el empresario habilita una línea telefónica para comunicarse con sus clientes en relación con ese contrato, la llamada no podrá suponer un coste superior al de la tarifa básica. Se trata de regular los teléfonos 900. Tampoco se podrá facturar el uso de determinados medios de pago —tarjeta, transferencia, etcétera— que superen el coste soportado por el empresario por el uso de los mismos. En relación con las cláusulas abusivas, la nueva legislación no permite modificarlas, sino que se declararán nulas de pleno derecho y el contrato podrá seguir vigente sin ellas.

Respecto a la contratación telefónica

de servicios, la Ministra señaló que era necesaria una nueva regulación que protegiera a los usuarios y no perjudicara la actividad económica, mediante una fórmula que permita una contratación telefónica de servicios viables pero siempre con las garantías precisas. Y como novedad, en los casos en los que la empresa sea la que se ponga en contacto telefónico con el usuario para formalizar el contrato, el consumidor deberá confirmar por escrito la aceptación de la oferta en un soporte duradero, salvo que él mismo manifieste lo contrario. Por tanto, la oferta no será vinculante hasta que la haya aceptado mediante su firma o el envío de su acuerdo por escrito. Las empresas deberán asimismo identificarse desde el inicio de la llamada y, si procede, también la persona que la realiza, aclarando a su interlocutor que la llamada tiene un objetivo comercial. Con todas estas medidas se garantiza, en primer lugar, que el consumidor reciba toda la información obligatoria antes de realizar ese contrato y, en segundo, se evitan gastos no previstos, siendo plenamente consciente

de lo que acepta, lo que no es posible si el proceso se lleva a cabo en una única conversación telefónica.

Además, la Ministra recordó que el 22 de octubre de 2013 anunció en sede parlamentaria su intención de impulsar un instrumento que permitiera poner fin a las posibles molestias que a los ciudadanos provocan en determinadas ocasiones las llamadas comerciales conocidas como spam telefónico, encauzándolo de manera que se pueda proteger los derechos e intimidad de las personas que no desean recibir estas ofertas comerciales. Para ello el consumidor será informado desde la primera llamada de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas y a dejar constancia de ello a través del mismo medio de comunicación utilizado por el empresario.

Finalmente, aseguró que el texto que comenzaba su debate parlamentario permitirá aprovechar al máximo las oportunidades que generan las nuevas tecnologías, con la máxima transparencia, confianza y seguridad y, sobre todo, permitirá avanzar en la protección de los derechos de los consumidores. Finalmente, invitó

a todos los grupos parlamentarios a hacer aportaciones para enriquecer el Proyecto de Ley en beneficio de los ciudadanos.

A este Proyecto se presentaron tres enmiendas a la totalidad, todas ellas de devolución, del Grupo La Izquierda Plural, Esquerra Republicana de Catalunya y Grupo Parlamentario Socialista, por considerar que se limitaba a una somera transposición de la Directiva y no aprovechar una ocasión idónea para acometer reformas en profundidad que permitieran acabar con la indefensión de los consumidores españoles. Todas las enmiendas fueron rechazadas, pero durante el debate parlamentario el Partido Popular anunció que presentaría una enmienda para modificar el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil para ampliar las competencias de los fiscales y que puedan ejercitar toda clase de acciones en defensa de los consumidores y usuarios.

Posteriormente, en la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales del Congreso celebrada el pasado 19 de febrero se debatieron las enmiendas presentadas por todos los Grupos Parlamentarios, aprobándose una treintena que hacen referencia a cuestiones

como la accesibilidad y legibilidad de los contratos, a la ampliación de la información precontractual, a que sea el empresario quien pruebe el cumplimiento de las obligaciones, a mantener el derecho a recibir las facturas en papel sin coste adicional, quedando la expedición de la factura electrónica condicionada al consentimiento expreso del consumidor, que será revocable, a la obligación de indicar si existen compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja, o la prohibición expresa de que se utilicen los servicios de atención al cliente para difundir otras informaciones de carácter comercial.

Pero probablemente las enmiendas más trascendentes, desde el punto de vista del Consejo de Consumidores y Usuarios, son la anunciada modificación del artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil para que se amplien las competencias de los fiscales, de forma que puedan ejercitar toda clase de acciones en defensa de los consumidores y usuarios, y la posibilidad de que a cual-

quier acción de cesación prevista por el ordenamiento jurídico se pueda acumular la acción de indemnización y resarcimiento en favor de consumidores concretos perjudicados por una conducta o cláusula abusiva.

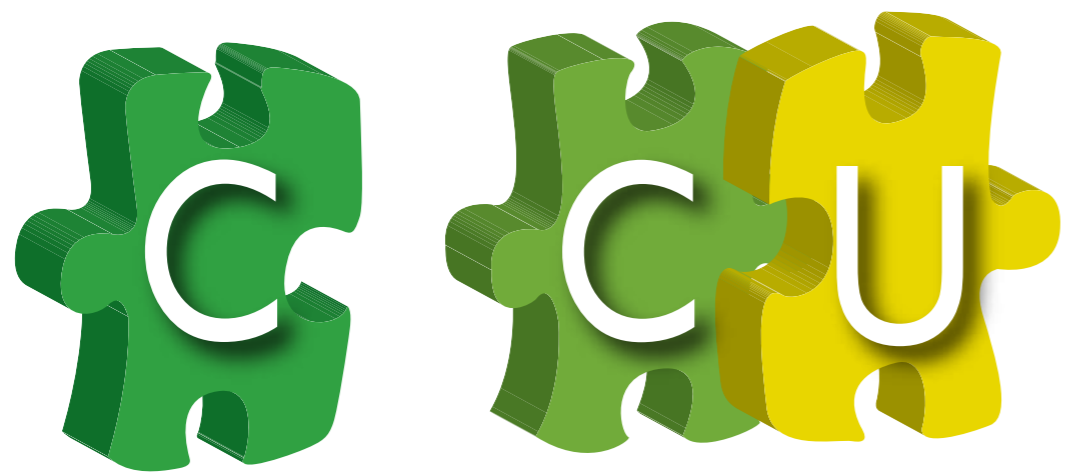
#### **Conclusiones: aprobación de la Ley.**

Pocos días después de terminar la redacción de este estudio se aprobó la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, publicada en el BOE al día siguiente.

En definitiva, el Consejo de Consumidores y Usuarios considera que el Proyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias mejora en muchos aspectos la protección de los consumidores que utilizan las transacciones a distancia y el comercio electrónico, al introducir medidas para evitar las cargas encubiertas que este a veces conlleva, ampliar el plazo para desistir de los contratos a distancia celebrados fuera

del establecimiento mercantil, modificar la normativa sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo e incluir las directrices del Tribunal Europeo de Justicia en relación con las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. Y además recoge una reivindicación tradicional del movimiento consumerista como es la ampliación de las facultades del Ministerio Fiscal en el ejercicio de las acciones colectivas.

Sin embargo, también debe considerarse insuficiente al no abordar cuestiones clave en la protección de los consumidores, como la mejora de la calidad de los servicios de atención al cliente, la gratuidad de las llamadas a estos servicios, el establecimiento de límites más estrictos para el acoso telefónico, el acometer otras reformas necesarias para mejorar la regulación legal de las acciones colectivas, o la articulación de procedimientos extrajudiciales eficaces frente a situaciones de sobreendeudamiento familiar.





## LOS CONSUMIDORES EN EL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD Y DEL GAS

# 05

### *El sistema eléctrico español desde el punto de vista de los consumidores*

**E**l sector eléctrico español inició su proceso de liberalización progresiva mediante el establecimiento de un mercado organizado de negociación de la energía, con la apertura de las redes a terceros y la introducción de cambios sustanciales en el funcionamiento del mercado que supusieron importantes repercusiones en el comportamiento de los consumidores.

El marco europeo de la energía trataba de mejorar la competencia del mercado de la UE, instaurar un mercado interior, proteger y favorecer el medio ambiente, y, finalmente, mejorar la competitividad de los mercados y reforzar la protección de los consumidores, garantizando la protección de los consumidores vulnerables, según el **Tercer**

A lo largo de estos años, desde la Ley 54/1997, del Sector Eléctrico, se han producido numerosos cambios regulatorios guiados por el proceso de liberalización del mercado, que fundamentalmente estuvieron orientados por las

**Paquete de Energía** presentado por la Comisión Europea.

Por consiguiente, al hilo de las directrices europeas, la apertura del complejo mercado eléctrico español debía coincidir con la incorporación de medidas de pro-

<sup>3</sup>[http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/legislation/third\\_legislative\\_package\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm)

tección para los consumidores, a la vez que se garantizaba la seguridad del suministro. Este mercado liberalizado debía ofrecer a los consumidores la posibilidad de elegir un suministrador y contratar sus servicios y, sobre todo beneficiarse de unos precios y tarifas más transparentes, razonables y fácilmente comparables.

Sin embargo, los importantes cambios habidos en el sector energético a nivel global, europeo y español, no sólo en el sector eléctrico, y tras quince años de la liberalización, aconsejaban una revisión normativa profunda, que garantizase a largo plazo la estabilidad regulatoria necesaria y, sobre todo, la sostenibilidad de nuestro sistema eléctrico.

Así, la reforma ya iniciada en los meses previos al 2013, auguraba un cambio fundamental del mercado eléctrico, que tuvo su colofón con la reforma emprendida por el Gobierno en el mes de julio de 2013, cuya finalidad básica ha sido el establecimiento de una regulación que garantizase el suministro eléctrico, que asegurase la sostenibilidad económica y que permitiese un nivel de competencia efectiva en dicho mercado.

Los representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios, hemos venido reclamando en numerosos foros un cambio en profundidad del sistema eléctrico, con la finalidad de dotarlo de la estabilidad regulatoria que necesitaba el sector, a la vez que se mejorase la competencia en el mercado evitando el más que conocido oligopolio eléctrico, e instaurar y proteger los derechos de los consumidores para que éstos pudieran beneficiarse de las ventajas ofrecidas por los verdaderos mercados liberalizados.

La participación de todos los agentes del sector en los procesos regulatorios, conforme a unos plazos apropiados y siguiendo unos procedimientos claros, coherentes y rigurosos, constituye uno de los principios básicos para una adecuada regulación. Sin embargo, el proceso para la puesta en marcha de esta reforma no ha sido el más acertado y se ha caracterizado por la falta de diálogo con los agentes intervinientes en el mercado, incluidos los representantes de los consumidores. Ante esto, el Consejo de Consumidores y

Usuarios es consciente de la experiencia pasada con respecto al proceso de liberalización de la electricidad. De tal forma que sin una adecuada planificación en las reformas que se deben hacer, evitando las improvisaciones, y con la consiguiente labor de información a los destinatarios finales del suministro eléctrico, el resultado tras la reforma será un mayor grado de confusión, descontento y desconocimiento del mercado, lo que acarreará nuevamente un incremento de las consultas y reclamaciones en el sector.

Desde el Consejo de Consumidores y Usuario se ha venido reclamando la instauración de una regulación sencilla, estable, predecible y transparente, que garantice la seguridad jurídica necesaria para todos los agentes del sistema eléctrico, incluidos los consumidores finales, evitando las complejidades regulatorias que dificultan la comprensión del mercado por parte de los consumidores e impiden una adecuada aplicación de las normas, evitando las contradicciones, y logrando así tener a largo plazo una estabilidad regulatoria.

Como representantes de los consumidores, consideramos que la reforma del sector debía venir acompañada de medidas que garantizaran el cumplimiento de los objetivos perseguidos, resolviendo los problemas que acarrea el mercado eléctrico español (no siempre a costa del consumidor doméstico) a través de la puesta en marcha de soluciones que no conllevasen consigo más problemas que los que se pretendía resolver.

Pero, sin lugar a dudas, el 2013 ha sido un año crítico para los consumidores, no sólo porque venían sufriendo la carencia de competencia en el mercado, sino también por las constantes e imparables subidas del precio de la electricidad y la falta de transparencia que mostraba en el mercado, y por ello, la reforma implantada ha sido el punto decisivo del malestar de la ciudadanía con el funcionamiento del mercado y con los propios reguladores, quienes no han sabido prever las posibles consecuencias de un cambio regulatorio de tal envergadura.

### SITUACIÓN DEL MERCADO ELÉCTRICO ESPAÑOL ANTES DE LA REFORMA DEL SECTOR

Teniendo en cuenta que el sistema eléctrico es el corazón de nuestro sistema energético, el Consejo de Consumidores y Usuarios considera que el sistema eléctrico constituye uno de los principales problemas que azota nuestro país y que preocupan especialmente a los consumidores.

Desde el 2003 el mercado eléctrico español ya está liberalizado y **abierto a la competencia para los consumidores domésticos**. Con la apertura del mercado, los consumidores pueden elegir libremente a su comercializadora y encontrar mejores precios y servicios en el mercado. Sin embargo, seguimos teniendo un mercado eléctrico en el que no existe verdadera competencia ni en términos de precios ni de calidad del servicio, y, además, estamos bajo el paraguas del oligopolio eléctrico, lo que nos impide, como destinatarios finales del suministro eléctrico, beneficiarnos de las ventajas que realmente ofrecen los mercados **liberalizados**.

Si bien, desde el 1 de julio de 2009, se puso en marcha el suministro de último

recurso, quedando extinguidas las “tarifas integrales”, fijadas administrativamente, y dando paso a la nueva Tarifa de Último Recurso (TUR), a la que pueden acogerse los consumidores conectados en baja tensión con potencia contratada inferior o igual a 10 Kw. En la actualidad, la mayoría de los consumidores domésticos siguen acogidos a esta Tarifa de Último Recurso, o “tarifa refugio” debido, entre otras cosas, al desconocimiento del funcionamiento del mercado, a la inseguridad, a la dejadez para cambiar al mercado libre y, sobre todo, a la carencia de beneficios que implica pasarse al mercado libre.

Según datos de mayo de 2013, un total de 25.367.321 consumidores eran abastecidos de electricidad en el mercado eléctrico español, correspondiendo a un total de **16.535.012 a los consumidores que estaban siendo abastecidos por una Comercializadora de Último Recurso**, frente a los 8.832.309 consumidores abastecidos por comercializadoras libres.

Vemos que dentro de la TUR, la tarifa más usada es la 2.0A, esto es, tarifa con un precio

fijo por kWh para todas las horas del día, (un 96%), mientras que la tarifa 2.0A DHA, con discriminación horaria de dos periodos sólo es utilizada por el restante (4%).

**Gráfico:** Consumidores con derecho a acogerse a la TUR (Potencia contratada menor o igual a 10 Kw). N° de Consumidores y energía consumida. Mayo 2013.

Consumidores abastecidos por CUR				
Peaje	Nº de consumidores (Número)	Energía Consumida (GWh)	Tamaño medio (kWh/cliente y año)	Potencia contratada (kW/cliente)
2.0A	15.783.933	2.660	2.263	3,63
2.0A DHA	751.079	357	6.740	5,00
2.0A DHS	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>16.535.012</b>	<b>3.016</b>	<b>2.463</b>	<b>3,69</b>

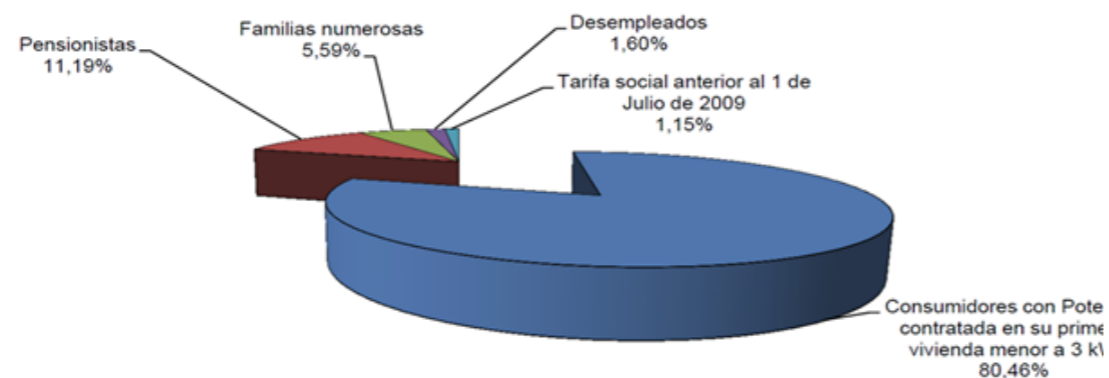
Consumidores abastecidos por comercializadoras libres				
Peaje	Nº de consumidores (Número)	Energía Consumida (GWh)	Tamaño medio (kWh/cliente y año)	Potencia contratada (kW/cliente)
2.0A	8.506.878	1.807	2.884	4,22
2.0A DHA	324.574	136	6.510	5,66
2.0A DHS	857	0	4.413	3,65
<b>TOTAL</b>	<b>8.832.309</b>	<b>1.944</b>	<b>3.006</b>	<b>4,28</b>

De todos los consumidores estaban acogidos al bono social. Véase abastecidos bajo la tarifa de último recurso, un total de 2.528.905 de consumidores acogidos al bono social en mayo de 2012 y su tasa de variación:

TIPO	Consumidores acogidos al Bono social			
	Número		Tasa de variación (%)	
	Promedio: Jun 2012- May 2013	may-13	Jun 2012- May 2013 s/ Jun 2011- May 2012	may 13 s/ abr 13
Consumidores con Potencia contratada en su primera vivienda menor a 3 kW	2.076.140	2.034.854	-6,0%	0,2%
Pensionistas	284.637	283.038	-10,6%	-0,1%
Familias numerosas	132.569	141.432	8,0%	1,4%
Desempleados	33.885	40.429	8,7%	3,6%
Tarifa social anterior al 1 de Julio de 2009	30.272	29.152	-3,5%	-2,6%
<b>TOTAL ACOGIDOS BONO SOCIAL</b>	<b>2.557.502</b>	<b>2.528.905</b>	<b>-5,7%</b>	<b>0,2%</b>

Fuente: Boletín Mensual de Indicadores Eléctricos y Económicos. Septiembre - 2013. CNE

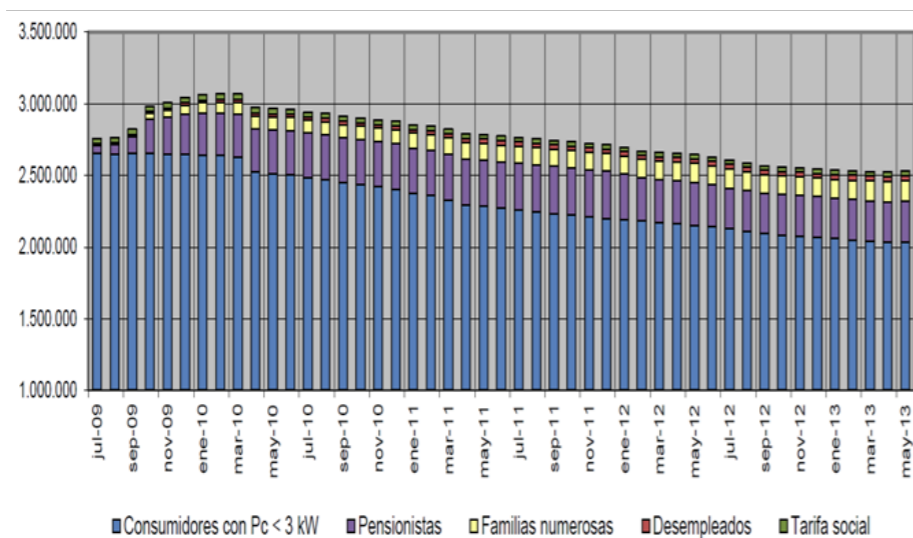
Distribución del número de consumidores por categorías en mayo 2013



Fuente: Boletín Mensual de Indicadores Eléctricos y Económicos. Septiembre - 2013. CNE.

En el siguiente gráfico mostramos la evolución de los acogidos al bono social durante el periodo 2009 a 2013.

Gráfico : EVOLUCIÓN 2009-2013: CONSUMIDORES ACOGIDOS AL BONO SOCIAL.



Fuente: Boletín Mensual de Indicadores Eléctricos y Económicos. Septiembre - 2013. CNE.

Tampoco podemos decir que el mercado libre haya supuesto ahorros significativos para los consumidores domésticos y, en muchos casos, el hecho de ir al mercado libre implicaba determinados riesgos (contractuales en su mayoría), lo que ha propiciado que las propias asociaciones de consumidores aconsejásemos a los consumidores domésticos mantenerse en la tarifa de último recurso, máxime cuando

esta tarifa ha servido de excusa para que las compañías no ofrecieran en el mercado libre ofertas más competitivas que la propia TUR. Por consiguiente, esta situación nos lleva a declarar que el mercado está profundamente distorsionado, ya que gran parte de los consumidores españoles compran la energía eléctrica a tarifa regulada y por tanto sin un verdadero diseño eficiente y competitivo, no lograremos mejorar la situación del mercado.

A esta realidad del mercado, hay que sumar el hecho de que el sector eléctrico español estaba enmarcado en **demasiadas complejidades**, tanto en los elementos técnicos del mercado, como en los agentes que intervienen y en las funciones que éstos desempeñan, que acompañado de un marco regulatorio inestable, dificultaba en gran medida, que los consumidores y sus representantes pudiésemos entender cómo funciona el mercado y cuáles son las implicaciones como consumidores finales. Durante estos años, el mercado eléctrico español se ha caracterizado por la **inestabilidad regulatoria**. Ha estado sujeto a continuas modificaciones o derogaciones parciales que han venido acompañadas de una defi-

ciente técnica legislativa, y que además, se regulaba para poner en marcha desarrollos legislativos marcados por un horizonte cortoplacista, evidenciando así la falta de estrategia a largo y medio plazo en este sector.

Es cierto que estas deficiencias en el funcionamiento del mercado español de la electricidad no distaban de las del resto de mercados de nuestro entorno. La Comisión Europea (CE) era consciente de las deficiencias de los mercados del gas y de la electricidad en la UE, por lo que redefinió las normas y las medidas aplicables **para garantizar una competencia legal y proteger adecuadamente a los consumidores**. Fruto de ello fue el **Tercer Paquete Legislativo de la Energía** adoptado por la CE en el 2007, cuyos ejes fundamentales fueron que los consumidores pudieran hacer una elección más adecuada, tener acceso a unos precios más bajos y asegurar el suministro eléctrico, intentado así mejorar la competencia en los mercados energéticos y reforzar la protección de los consumidores, garantizando especialmente, la protección de los consumidores vulnerables. Por tanto, este paquete estaba dirigido a reforzar el **proce-**

<sup>4</sup>[http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/legislation/third\\_legislative\\_package\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm)

<sup>6</sup>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.  
<sup>7</sup>Las autoridades reguladoras son las competentes de controlar: los intercambios de electricidad, los precios domésticos, el sistema de pago anticipado, los índices de cambio de compañía, los índices de desconexión, las tarifas de los servicios de mantenimiento y de su ejecución, las reclamaciones de los consumidores domésticos, cualquier falseamiento o restricción de la competencia.

**so de liberalización en el ámbito europeo,** centrando toda su atención en la figura del consumidor de energía, para lo cual se otorgaba mayor transparencia y se reforzaba la independencia y el poder de los reguladores.  
 Sin embargo, pese a todo el abanico de medidas que planteaban este paquete de normativo en el proceso de liberalización y en la protección del consumidor, se produjo una tardía transposición al ordenamiento jurídico español de este paquete legislativo, lo que vino acompañada de las correspondientes sanciones al Estado español, y sobre todo, se produjo una inadecuada transposición, en especial, la Directiva del mercado interior de la electricidad, con la incorporación de medidas de escasa relevancia, que no implicó una mejora en el mercado de la electricidad, y se produjo un retroceso en los derechos de los consumidores y en las medidas de protección, con respecto a los países de nuestro entorno. Esta situación del mercado se hacía aún más necesaria una reforma del sector eléctrico en España en profundidad.

**Indicadores del funcionamiento del mercado español de la electricidad.**

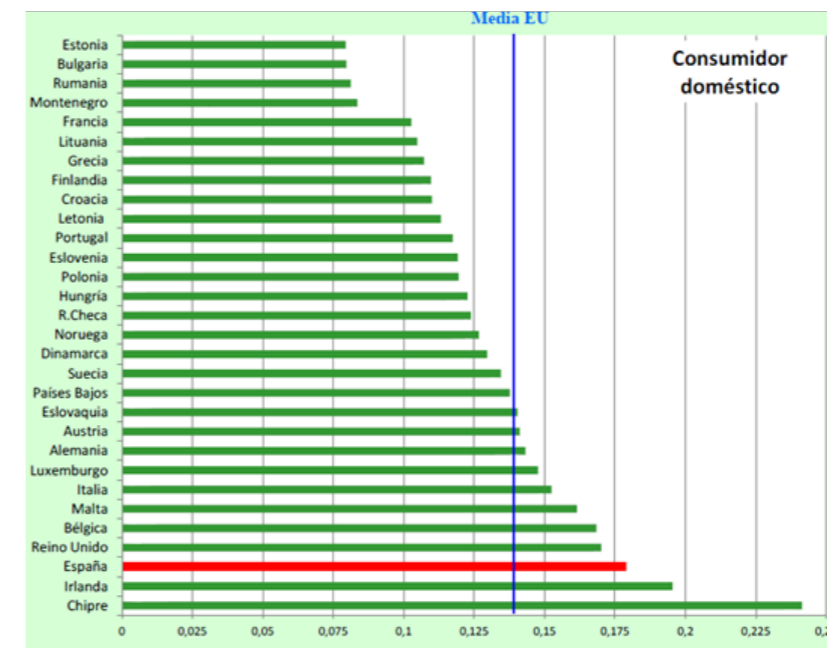
Para profundizar un poco más en el funcionamiento del mercado eléctrico español vamos a hacer un análisis previo de distintos indicadores clave del funcionamiento del mercado de la electricidad, lo que nos permitirá establecer el panorama previo a la reforma del sector eléctrico.

**• Precio de la electricidad para los consumidores domésticos:**

Uno de los indicadores clave del funcionamiento de los mercados es el precio. En España, el precio de la electricidad para los consumidores domésticos está por encima de la media europea. Según muestra este gráfico el precio de la electricidad en España para los consumidores domésticos es la tercera más cara de Europa, teniendo sólo por detrás a Irlanda y Chipre. Es preocupante la escalada del precio de la electricidad en nuestro país con respecto al resto de países de nuestro entorno (entre 2006 y 2011, según datos de Eurostat), ya que el precio de la electricidad para los

consumidores domésticos, excluidos los impuestos, aumento un 69,9€ mientras que en la UE-27 creció un 19,9%, y en el área euro un 13,1%.

**Gráfico : PRECIO FINAL DE LA ELECTRICIDAD PARA UN CONSUMIDOR DOMÉSTICO EN LA UNIÓN EUROPEA (€/MWH).**



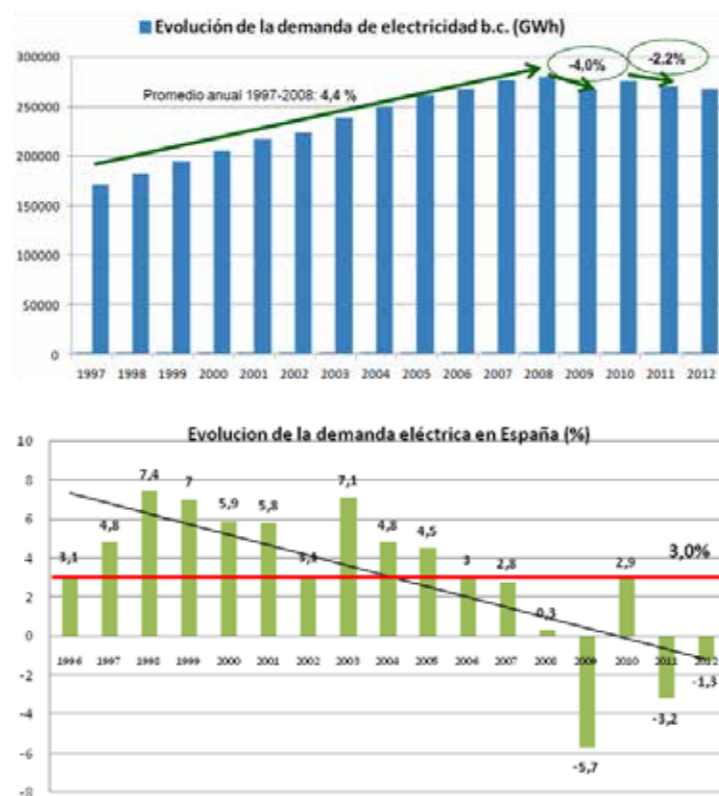
Fuente: Precio de la electricidad del consumidor doméstico antes de los impuestos. Eurostat a 2012

Ciertamente, el sector eléctrico atraviesa una situación delicada debido al descenso importante de la capacidad instalada de generación e infrutilización de los ciclos combinados de gas natural, al incremento de los precios de los combustibles y a falta de demanda de consumo de la energía eléctrica en España, influenciado fundamentalmente por los efectos de la crisis que sufre nuestro país, pero también debido a algunos incrementos desordenados y costos en la instalación de generación renovable, al exceso de capacidad instalada de generación e infrutilización de los ciclos combinados de gas natural, al incremento de los precios de los combustibles y a falta de medidas más eficientes y que redujesen los costes donde era posible hacerlo. A continuación mostramos estos gráficos en los que podemos ver la evolución de las magnitudes de la demanda eléctrica a lo largo de los años. Claramente se

evidencia una disminución del consumo de electricidad del año 2012 se sitúa a los niveles del año 2005. Lo que ha supuesto que el crecimiento del periodo 1996-2012 provocado que la demanda del consumo sea del 3,0%.

Gráfico : EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA ELÉCTRICA EN ESPAÑA.

AÑO	CONSUMO en Millones kWh
1996	154.928
1997	162.338
1998	174.316
1999	186.473
2000	197.524
2001	209.065
2002	215.650
2003	230.897
2004	242.077
2005	252.857
2006	260.474
2007	267.831
2008	268.532
2009	253.148
2010	260.578
2011	252.185
2012	249.014



Fuente: Precio de la electricidad del consumidor doméstico antes de los impuestos. Eurostat a 2012

A continuación, mostramos en las siguientes tablas, la evolución trimestral de los precios medios finales (excluyendo el IVA e IE) de manera agregada (para el total del mercado libre) por grupos de consumidores y tarifa de acceso, en España.

Tabla: Evolución del precio medio total Medias de años móviles hasta la fecha facturado por los comercializadores fin del trimestre que se indica. a sus clientes por tipo de suministro.

PRECIO MEDIO FINAL FACTURADO A CLIENTES (€/MWH)

Año	Trimestre	DOMÉSTICO	PYMES	INDUSTRIAL
2007	T1	106,22	92,70	68,11
	T2	106,76	94,63	71,33
	T3	106,24	95,99	71,87
	T4	107,63	97,47	72,41
2008	T1	106,58	100,15	74,88
	T2	108,54	101,65	74,79
	T3	110,05	103,54	76,74
	T4	118,76	106,00	78,49
2009	T1	123,78	110,28	83,22
	T2	127,18	112,82	86,10
	T3	132,86	115,85	87,55
	T4	134,28	117,87	86,90
2010	T1	137,26	120,17	87,82
	T2	141,02	122,46	85,27
	T3	146,56	123,93	84,16
	T4	149,10	125,28	83,15
2011	T1	151,29	126,10	84,43
	T2	155,72	126,96	84,66
	T3	160,15	128,31	85,14
	T4	163,88	130,19	86,46
2012	T1	167,49	132,54	88,38
	T2	172,11	134,94	89,03

Fuente: SICE-comercializadores. Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad julio 2011-junio 2012. 12 de abril de 2013. Comisión Nacional Energía

Tabla: Evolución del precio medio total Medias de años móviles hasta la fecha facturado por los comercializadores a sus clientes por tarifa de acceso (€/MWh).

		2.0A	2.0DHA	2.1A	2.1DHA	3.0A	3.1A	6.X
2011	T1	151,72	103,83	172,99	117,90	132,48	116,19	84,18
	T2	157,17	106,64	176,69	120,54	133,34	116,55	84,01
	T3	162,77	110,90	179,37	122,17	135,28	117,44	85,12
	T4	166,98	114,93	183,56	124,90	137,23	119,15	86,38
2012	T1	170,29	118,31	187,59	129,91	139,80	120,94	88,41
	T2	174,96	121,58	194,56	133,44	142,53	122,75	89,05

Fuente: SICE-comercializadores. Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad julio 2011-junio 2012. 12 de abril de 2013. Comisión Nacional Energía.

<sup>8</sup>El Informe de supervisión del mercado minorista de la electricidad (julio 2011 - junio 2012). De 12 de abril de 2013. Comisión Nacional de Energía (CNE).

• **Grado de liberalización del mercado eléctrico español:**

Otro de los indicadores claves para conocer el verdadero desarrollo y funcionamiento del mercado es determinar cuál es el grado de liberalización de dicho mercado. Aunque ha hemos adelantado como estaba el mercado con anterioridad, nos vamos a centrar en mostrar cuál es el nivel de competencia conseguido hasta el momento en el mercado eléctrico español y cuál es la situación del mercado minorista de la electricidad en momentos antes de la reforma del sector a través de los datos aportados por el Informe de supervisión del mercado minorista de la electricidad<sup>8</sup>. Este informe conforma uno de los indicadores válido para el análisis de la liberalización del sector eléctrico, y sin lugar a dudas, constituye la antesala de la reforma eléctrica anunciada por el gobierno en el mes de abril de 2013.

Según dicho informe, se atisba un **avance en el proceso de liberalización**. El número de consumidores en el mercado minorista español, a 30 de junio de 2012, ascendía a 27,7 millones aproximadamente de consumidores, **de los cuales 8,9 millones** (32%

de los puntos de suministro y 79% del volumen de energía consumida) **se encuentran suministrados por comercializadores libres**. En el año 2011, los datos recogidos para los suministrados por comercializadores libres son inferiores, el 24% en puntos de suministro y el 75% del volumen de energía consumida.

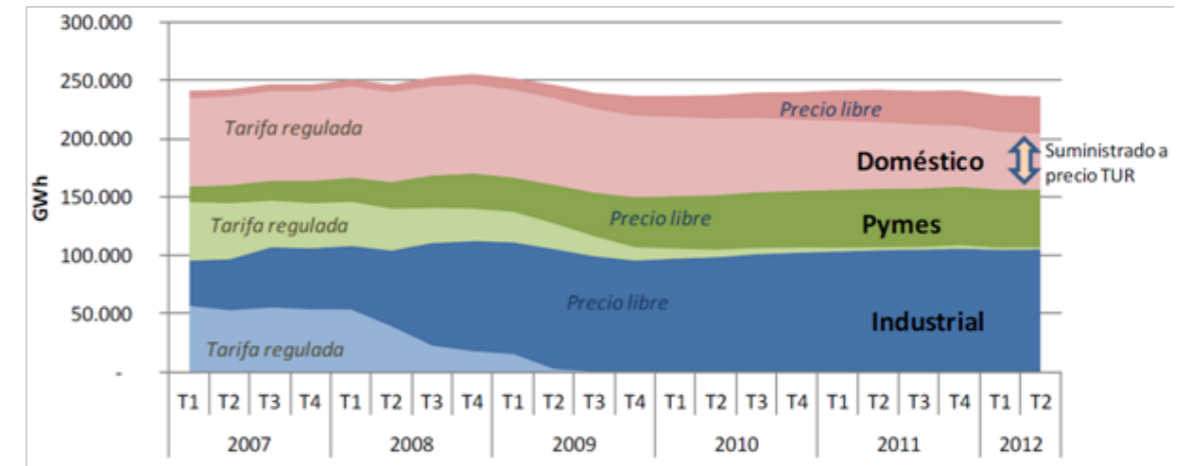
Este claro avance en el proceso de la liberalización del mercado eléctrico también se deriva de los datos de junio de 2012, en el que la **mayoría de los consumidores sin derecho a TUR** (potencia contratada superior a 10 Kw) se encuentran prácticamente suministrados por un comercializador libre, quedando únicamente unos 43.821 puntos de suministro (sin derecho a TUR) suministrados por una Comercializadora de Último Recurso a un precio disuasorio.

Si bien es cierto que en el mercado eléctrico español, el grado de avance de la liberalización de **consumidores con derecho a TUR** está condicionado a la presencia de la **tarifa de último recurso (TUR)**. Así sólo un 28% de los consumidores con derecho a TUR (33% medido en términos

de energía), se encuentran suministrados por un comercializador libre. Por tanto, la situación del mercado refleja un avance de ocho puntos con respecto al año 2011, al apreciar que estos consumidores estaban siendo suministrados por un comercializador diferente al CUR.

Por lo que se refiere a los **consumidores en el mercado libre**, los resultados se repiten y muestran el grado de avance de la liberalización, ya que a finales de junio de 2012, el 30% de los consumidores domésticos (un 40% en términos de energía) eran suministrados en mercado libre.

Gráfico : **EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE LA LIBERALIZACIÓN. DATOS EN AÑOS MÓVILES.**

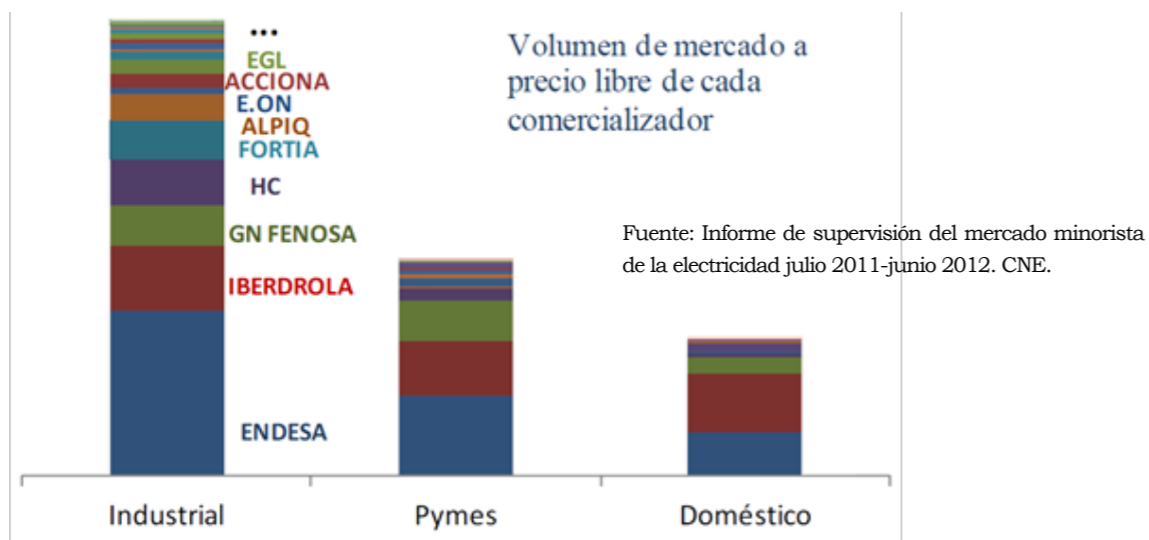


Fuente: Informe de supervisión del mercado minorista de la electricidad julio 2011-junio 2012. CNE.

Según refleja dicho informe, también se produce un incremento de la penetración de comercializadoras libres en las redes de distribución de los cinco grandes grupos energéticos, lo que denota, por tanto, **la existencia de nuevas comercializadoras con una fuerte actividad de captación de clientes no ligadas a una zona determinada de distribución**. Lo cierto

es que, a pesar del incremento del número de comercializadoras, la estructura del mercado libre español continúa presentado un ratio de concentración de mercado significativo, ya que a junio de 2012, **los tres mayores grupos de comercializadores del país aglutinan el 72% del volumen de energía suministrado en mercado libre**.

Gráfico : ELECTRICIDAD (GWH) SUMINISTRADO POR CADA COMERCIALIZADOR EN EL AÑO MÓVIL JULIO 2011-JUNIO 2012.



Así mismo, se aprecia una reducción del grado de fidelización de los consumidores a ser suministrados por el comercializador del grupo empresarial de la red de distribución de su zona para todas las comercializadoras.

Con respecto a la **tasa de switching**, **esto es, los movimientos de CUR a comercializador libre y entre comercializadores libres**, se aprecia un ascenso de movimiento de los consumidores de un 12% en junio de 2012 (9% en el año 2011). Esto ha supuesto que **se hayan producido más de 1,2 millones de cambios de CUR al mercado libre y**

**más de 1 millón de cambios entre las comercializadoras libres.**

**Por lo que se refiere a los consumidores con derecho a TUR**, las ofertas existentes en el mercado libre estaban condicionadas a la ya conocida y existente tarifa de último recurso. En este sentido, las estimaciones realizadas muestran que si se incluye el margen comercial reconocido en la tarifa de último recurso (TUR), **los márgenes llegan a ser nulos para este colectivo de consumidores domésticos.**

Esta pequeña mejoría en el proceso de la liberalización del mercado minorista de la electricidad, tal y como se muestra

en dicho informe, parece mostrar que el sistema progresa y lo hace de forma conveniente aunque la realidad, conocida ampliamente por todos los que intervienen en este mercado, no se muestra en este sentido tan positivo y el mercado avanza lentamente en el proceso de liberalización.

**• Grado de satisfacción de los consumidores en el mercado de la electricidad:**

Otro de los indicadores determinantes del correcto funcionamiento de un mercado liberalizado, a parte del nivel de precios alcanzado y del nivel de competencia, que ya hemos comentado anteriormente, **es el nivel de satisfacción de los consumidores en dicho mercado.** Para conocer este factor nos vamos a fijar en los informes elaborados por la Comisión Europea respecto al mercado de la electricidad en nuestro país y el resto de países de la UE.

Así, antes de todo, vamos a mostrar cómo ha evolucionado el **grado de satisfacción de los consumidores (clientes) con el mercado de la electricidad**, en los últimos años. Con respecto a la situación del año 2011, el informe de la Comisión Europea,

ConsumerMarketScoreboard<sup>9</sup>, determina que hay **una clara insatisfacción generalizada en la UE por parte de los consumidores en los sectores del gas y de la electricidad.**

En el caso de España, el grado de satisfacción de los consumidores en estos sectores se situaba entre los puestos más bajos de los 27 países de la UE analizados.

España ocupaba el puesto 26º de los 27 países analizados en el sector de la electricidad. Comparándolo con el año 2012, el informe de la Comisión Europea, ConsumerMarketScoreboard<sup>10</sup>, **muestra cómo el sector de los servicios de la electricidad sigue siendo uno de los sectores peor valorados** en nuestro país, situándolo en tercer lugar entre los servicios peor valorados (5,8 puntos por debajo de la media europea de los 27 países de la UE), aunque este indicador obtiene un incremento de 4,2 puntos con respecto al pasado año.

Para ver la valoración que tiene nuestro mercado, también queremos mostrar el indicador de actuación del mercado de los servicios de electricidad en nuestro

<sup>9</sup>Consumer Market Scoreboard. 2011. Comisión Europea.  
<sup>10</sup>Consumer Market Scoreboard. 2012. Comisión Europea.

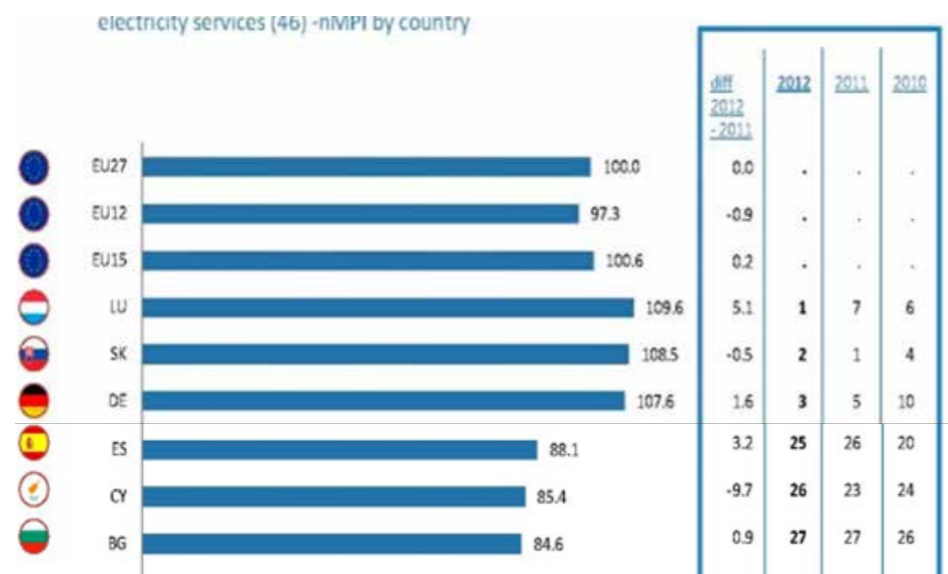


<sup>11</sup>Monitoring consumer markets in the European Union.20 November 2012. Comisión Europea.

país con respecto al resto de los países de la UE, en base al último informe sobre el control de los mercados de consumo<sup>11</sup>, llevado a cabo por la Comisión Europea. Según datos aportados en el informe, se muestra como el indicador de actuación del mercado español de los servicios de electricidad con respecto al resto de países de la UE, obtiene una valoración total (88,1) inferior a la media europea de

los 27 países, situándolo, así, en tercer lugar del ranking de los peores valores obtenidos, sólo por encima de Chipre y Bulgaria. Cabe precisar que a la hora de determinar este indicador de control del mercado se han tenido en cuenta diversos componentes: comparabilidad, confianza, expectativas, problemas, quejas, elección, cambio de suministrador y facilidad para el cambio de suministrador.

Gráfico : MERCADO PARA LOS SERVICIOS DE ELECTRICIDAD.



Fuente: Monitoring consumer markets in the European Union (20 November 2012). Comisión Europea.

**Los costes regulados y el déficit de tarifa:**

Una vez que se han analizado diversos indicadores determinantes del grado de liberalización y del funcionamiento del

mercado eléctrico español, nos vamos a centrar dos de los problemas que afectan a los consumidores finales, que son el **incremento continuado de los costes regulados y el déficit de tarifa.**

El **grave desajuste que hay entre los costes y los precios de la electricidad**, es lo que ha llevado a la existencia del llamado **“déficit tarifario”**, con soluciones cada vez más difíciles de aplicar o imposibles de resolver el problema. Tal es la dimensión que, en el sector de la energía eléctrica, el déficit de tarifa supera ya los 36.786 millones de euros, sin que olvidemos la deuda acumulada del sector eléctrico que supera los 68.200 millones de euros.

Ante esta realidad nos preguntamos ¿por qué no buscar soluciones conjuntas y aunar fuerzas para diseñar un sistema más sostenible a medio y largo plazo? ¿Deben seguir siendo los consumidores los que acaben asumiendo esa deuda de un modo u otro?

Pues bien, a lo largo de estos años, los representantes de los consumidores y usuarios, las asociaciones de consumidores representadas en el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) hemos venido demandado reformas en el sector que pudieran poner fin al déficit tarifario, pero también a las continuas subidas de los costes regulados. El empleo de la

tarifa eléctrica ha sido un instrumento electoralista por los sucesivos gobiernos que tratado de incluir en la factura numerosos elementos regulados que nada tienen que ver con el coste del suministro eléctrico.

Hasta ahora la prioridad de las reformas normativas emprendidas por el Gobierno en el año 2012<sup>12</sup> y 2013<sup>13</sup> ha sido prioritariamente **la lucha contra el déficit de tarifa en el sector eléctrico.** Uno de los

instrumentos que se utilizaron para hacer frente al déficit fue una reforma fiscal, la Ley 15/2012, de 27 de diciembre, sobre medidas fiscales para la sostenibilidad energética. Sin embargo, lo que supuso, en su mayor parte, fue una subida de tarifas para el consumidor final, debido a que las grandes empresas trasladaban la mayor parte de estos cargos que les imponía la Ley al precio de la electricidad. Lo que propició a que posteriormente el Gobierno<sup>14</sup> derogase dicha medida.

En conclusión y según el propio Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en adelante MINETUR, de no haberse adoptado las medidas

<sup>12</sup>Numerosas medidas emprendidas en el año 2012 para luchar contra el déficit, como el Real Decreto-Ley 1/2012, de 27 de enero, por el que se procede a la suspensión de los procedimientos de pre asignación de retribución y a la supresión de los incentivos económicos para nuevas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de cogeneración, fuentes de energía renovables y residuos; el 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; el Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad; y la Ley 15/2012, de 27 de diciembre, sobre medidas fiscales para la sostenibilidad energética.  
<sup>13</sup>Numerosas medidas emprendidas en el año 2013 para luchar contra el déficit, como el Real Decreto-ley 2/2013, de 1 de febrero, de medidas urgentes en el sistema eléctrico y en el sector financiero; el Real Decreto-ley 9/2013, de 12 de julio, por el que se adoptan medidas urgentes para garantizar la estabilidad financiera del sistema eléctrico; y la Ley 17/2013, de 29 de octubre, para la garantía del suministro e incremento de la competencia en los sistemas eléctricos insulares y extrapeninsulares.  
<sup>14</sup>Derogación que se produjo en el Real Decreto de mejora de gestión y protección social en el Sistema Especial para Empleados de Hogar

adecuadas en el año 2012 y 2013 para 2013, y para corregirlos se había subido la atajar el déficit del sistema eléctrico, se había luz un 42% más. alcanzado los 10.500 millones de euros en

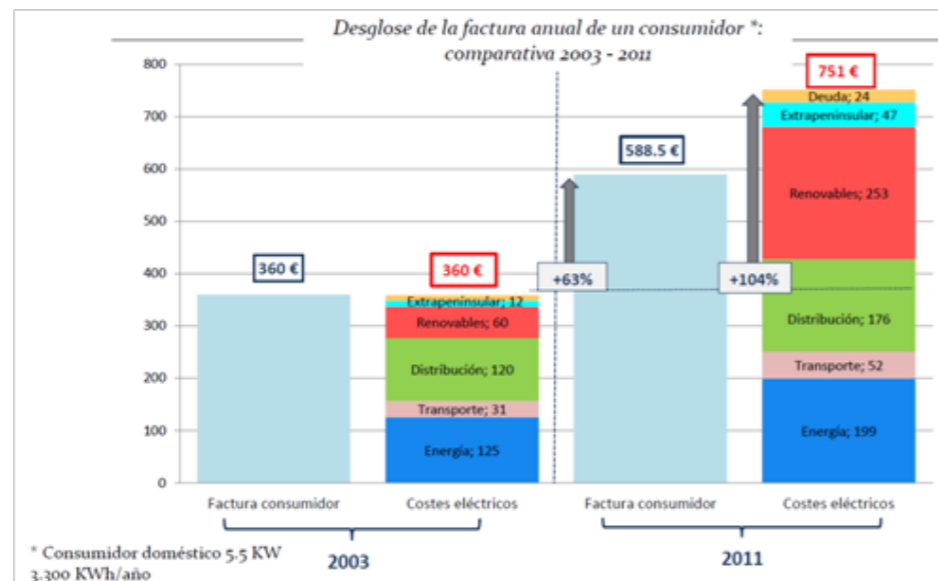


\*sin contar eventuales aportaciones del Sector Público o incremento de peajes

Fuente: Ministerio de Industria, Energía y Turismo. 2013.

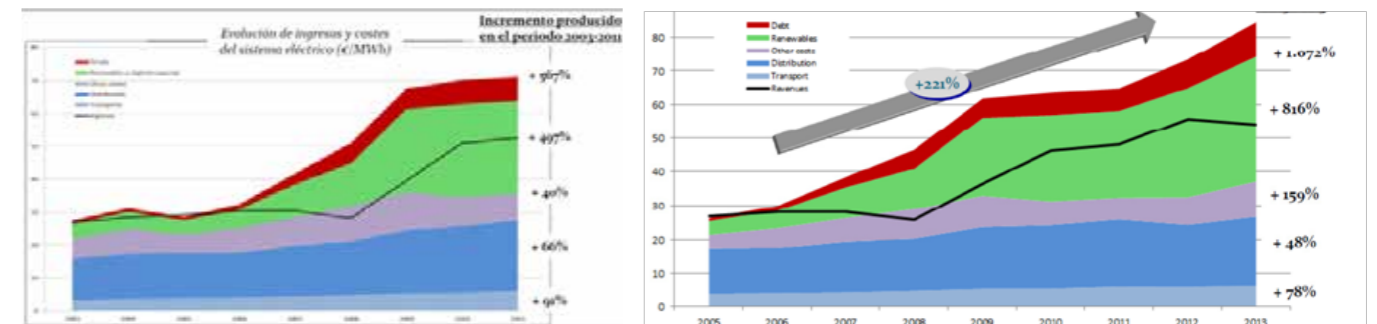
Ciertamente lo que tenemos es un sistema insostenible económica y técnicamente, que nos ha llevado a tener este enorme déficit de tarifa, que se origina fundamentalmente por el incremento exponencial de los costes del sistema, muy superiores a los ingresos producidos. Estos últimos años se ha venido produciendo un aumento considerable de determinadas partidas de los costes regulados en España, muy superiores a los de los países de nuestro entorno, y que no fueron acompañadas con los correspondientes ingresos del sistema, tal es así que entre los años 2003 y 2011 se han más que duplicado los costes eléctricos.

Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. 2013



Según datos del MINETUR, el ha aumentado en más de cinco veces incremento de los costes regulados desde el año 2006 al 2011, siendo éste (transporte, distribución, compensación el componente que más ha contribuido extraperinsulares y primas a renovables) al crecimiento de los costes del sistema.

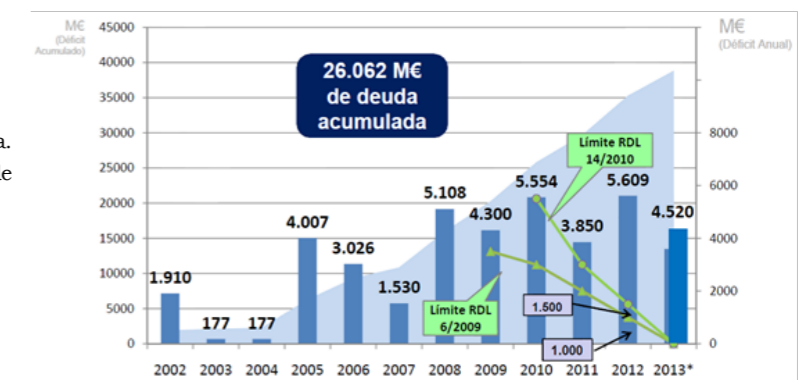
Gráfico : EVOLUCIÓN DE INGRESOS Y COSTES DEL SISTEMA ELÉCTRICO ESPAÑOL (€/MWh)



Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. 2013.

Este desajuste entre los costes del sistema frente a los ingresos, es lo que ha hecho que tengamos este excesivo déficit de tarifa. Hasta mayo de 2013 este periodo, según datos del MINETUR.

Gráfico : EVOLUCIÓN DE DÉFICIT DE TARIFA.



Fuente: Comisión Nacional de Energía. Déficit acumulado hasta liquidación de agosto de 2013.

Todo esto ha quedado traducido en la factura del consumidor medio se ha un aumento considerable de las tarifas eléctricas que paga el consumidor doméstico final. El resultado es que la factura del consumidor medio se ha visto aumentada un 63%, y aun así se ha seguido generando el déficit. ¿Hasta cuándo se va a seguir produciendo

este aumento constantes de los costes que paga el consumidor? ¿No deberían adoptarse medidas adecuadas para atajar definitivamente el déficit y no seguir cargando las facturas de electricidad que paga el consumidor doméstico? Es necesario promover las reformas necesarias e instaurar las medidas oportunas que traten de evitar que los consumidores sigamos pagando en nuestra factura eléctrica muchos conceptos que no están directamente relacionados con la producción y la demanda de electricidad.

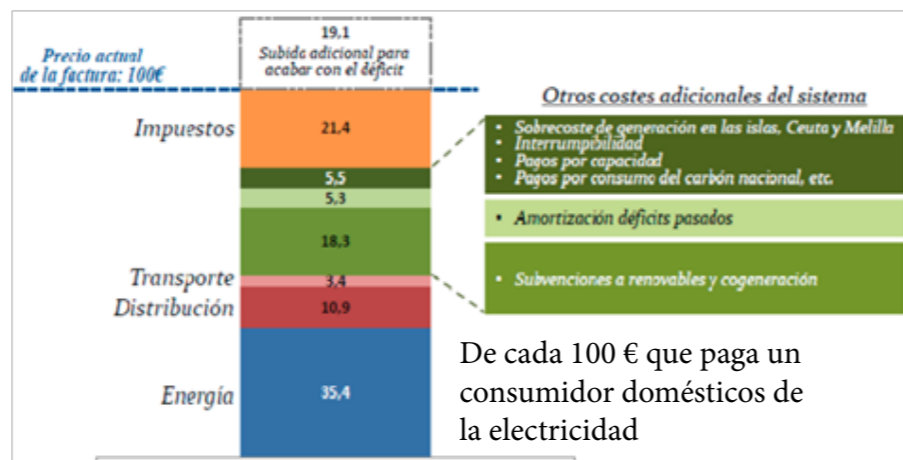
Desde las organizaciones de consumidores hemos venido reclamando que las facturas de la luz que para el consumidor final incluyan únicamente aquellos conceptos únicamente relacionados con el coste del suministro, y evitar que las fac-

Los consumidores pagamos en nuestra factura eléctrica por muchos conceptos que no están directamente relacionados con la producción y la demanda de electricidad, y deriva de decisiones políticas.

turas incorporen conceptos que derivan de decisiones políticas pasadas en las que no hemos intervenido en su decisión.

Según la tabla que presentamos a continuación se muestran los diversos costes que paga un consumidor doméstico en su factura eléctrica, de tal forma que de cada 100 € que paga un consumidor en su factura eléctrica, sólo 35,4 euros corresponderían únicamente al consumo de energía eléctrica, frente al resto que son otros costes.

Tabla : COSTES QUE SE PAGAN LOS CONSUMIDORES DOMÉSTICOS EN LA FACTURA ELÉCTRICA.



Fuente: Desglose de la factura eléctrica para un consumidor doméstico medio acogido a TUR. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. 2013.

Por ello, desde el Consejo de Consumidores y Usuarios se ha venido solicitado firmemente reconducir esta situación, y evitar que decisiones políticas pasadas impidan en el momento actual reconducir el tema, y sobre todo evitar que decisiones actuales, como la llevada a cabo con la aprobación del Real Decreto-ley 9/2013, de 12 de julio, por el que se adoptan medidas urgentes para garantizar la estabilidad financiera del sistema eléctrico, no suponga añadir nuevos costes a la tarifa eléctrica. Con esta norma se reforma la estructura de peajes, reduciendo los costes sobre el consumidor medio y penalizando las segundas viviendas y las viviendas vacías. Lo que en resumidas cuentas ha

supuesto una bajada del precio de consumo de la electricidad frente a un aumento considerable del término de potencia de la tarifa eléctrica. Si comparamos las tarifas con el segundo trimestre de 2013 vemos que el término de potencia ha subido un 62,83% mientras que el término de consumo se ha visto reducido en horas punta se ha visto reducido alrededor de un 10%.

Esta medida supone, por consiguiente, mayores costes para el consumidor doméstico incluso en su vivienda habitual, lo que no beneficia en cualquier caso a las familias que reducen su consumo, puesto que el término de potencia ha aumentado en comparación con el término de energía.

CONCEPTOS PRECIOS SUMINISTROS	PERIODOS	ANTES DE 1 AGOSTO 2013	DIFERENCIA	DESPUÉS DE 1 AGOSTO 2013	DESPUÉS DE 1 OCTUBRE 2013
Término de potencia (TPU)		21,893189 €/Kw y año	+62,83 %	35,649473 €/Kw y año	35,649473 €/Kw y año
Término de energía (TEU)					
Sin discriminación horaria		0,140728 €/Kw y año	-11,19 %	0,124985 €/Kw y año	0,130485 €/Kw y año
Con discriminación horaria, 2 periodos	Punta	0,172148 €/Kw y año	12,80 %	0,150108 €/Kw y año	
	Valle	0,059420 €/Kw y año	-1,32 %	0,058633 €/Kw y año	
Valle	Punta	0,171878 €/Kw y año	-12,82 %	0,149838 €/Kw y año	
	Valle	0,069250 €/Kw y año	-1,59 %	0,068148 €/Kw y año	
	Supervalle	0,050915 €/Kw y año	-0,77 %	0,050522 €/Kw y año	

Fuente: Elaboración propia

En resumen, pese a todas estas reformas en el sector eléctrico que han estado enfocadas mayoritariamente a repartir los importes del déficit acumulado entre consumidores y empresas, seguimos teniendo un sistema insostenible, que acumula déficit y que incrementan constantemente las facturas. Sin una revisión en profundidad del sistema, con las correspondientes auditorías de los costes reales del sistema, no lograremos nada.

• **La reforma del sector eléctrico en España.**

Ante tal panorama, se hacía necesaria una **reforma en profundidad del sector eléctrico** en España, y sin duda el camino se fue labrando en los meses del 2012, con continuos cambios normativos que avicinaban recortes en el sistema eléctrico y aumento de los costes para empresas y consumidores.

A inicios del 2013 el Gobierno viene alumbrando su quinta reforma eléctrica en un año, que tuvo su culmen en el **mes de julio de 2013, momento en el cual el Gobierno lanzó una oleada de propuestas normativas** que trataban de

modificar el mercado de la electricidad en nuestro país.

Esta importante reforma del sistema energético, tenía como objetivo enfrentarse a los gravísimos desajustes financieros que afectan a toda la sociedad, ya sea en su condición de consumidores domésticos, de contribuyentes, de inversores o de prestamistas. En el mes de julio de 2013 se presentaron numerosas reformas normativas de gran calado para el sector, entre ellas se encontraba el nuevo proyecto de Ley del Sector Eléctrico, cuyo objetivo era proveer al sector de un marco regulatorio homogéneo, transparente y estable, que introdujera la certidumbre y la confianza necesaria que el sistema eléctrico había perdido fundamentalmente por los desequilibrios financieros y la continua sucesión de cambios normativos que mejoraban la situación del sector. Así, en apenas 10 y 15 días, los diversos sectores implicados (entre ellos, los representantes de los consumidores domésticos) debíamos presentar nuestras alegaciones y oportunas modificaciones a un total de 14

propuestas normativas que modificaban de lleno el sector eléctrico<sup>15</sup>.

Por tanto se plantea una reforma completa del mercado, sin que se otorgue la oportunidad de disponer de un procedimiento enriquecedor en el que todos los agentes intervinientes en dicho mercado pudieran hacer un análisis conjunto y consensuado de las posibles consecuencias de un cambio regulatorio de tal envergadura, logrando de este modo una participación activa de todos los agentes en el proceso de elaboración normativa. El Consejo de Consumidores y Usuarios se ha preguntado si realmente se quería poner en marcha una reforma del sector en beneficio de todos, incluidos los consumidores, en el que la sociedad civil participase activamente para buscar una mejor solución al insostenible mercado de la electricidad en España, o, por el contrario, no se favorecía el diálogo, evitando así tener que contar con las demandas de la sociedad civil. Sin lugar a dudas, era necesario una verdadera participación de los agentes en el proceso regulatorio, con plazos apropiados, a fin

de analizar económica y socialmente el sector y buscar soluciones eficientes y sostenibles técnica y económicamente.

Esta práctica se contrapone radicalmente con lo “deseable” de los verdaderos mercados liberalizados, en los que todas las partes toman parte en el proceso regulatorio a fin de alcanzar los mejores resultados “en beneficio de todos”.

El resultado de todo este proceso regulatorio de reforma del sector eléctrico, fue la aprobación de la **Ley 24/2013, 26 de diciembre, del Sector Eléctrico**, en adelante LSE. Si bien, no se ha dado solución a los problemas sino que se trata de una reforma más económica que otra cosa. Según manifestó el propio Consejo de Ministros, la LSE presenta las bases de una reforma con el fin de equilibrar el sistema eléctrico, poner fin al déficit de tarifa, dar estabilidad y credibilidad al sistema y lograr que los precios eléctricos sean lo más bajos y competitivos posibles.

A nuestro juicio, como representantes de los consumidores y usuarios, lamentamos que se haya perdido una gran oportunidad para reformar el sector, de

<sup>15</sup>Propuesta de Real Decreto por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de transporte de energía eléctrica.- Plazo de 10 días desde 15/07/2013.  
2. Propuesta de Orden por la que se establecen las retribuciones del segundo periodo de 2013 para las actividades de transporte y distribución de energía eléctrica y se establecen otras medidas en relación con la retribución de las actividades de transporte y distribución de años anteriores.- Plazo de 10 días desde 15/07/2013.  
3. Propuesta de Orden por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica.- Plazo de 5 días desde 15/07/2013.  
4. Propuesta de Orden por la que se establece la metodología para el cálculo de la energía eléctrica imputable a la utilización de los combustibles en las instalaciones de generación que utilice como energía primaria alguna de las energías renovables no consumibles.- Plazo de 10 días desde 15/07/2013.  
5. Propuesta de Real Decreto por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica.- Plazo de 10 días desde 15/07/2013.  
6. Propuesta de Orden por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica.- Plazo de 5 días desde 16/07/2013.  
7. Propuesta de Real Decreto por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos.- Plazo de 10 días desde 16/07/2013.  
8. Anteproyecto de Ley del Sector Eléctrico.- Plazo de 10 días desde 16/07/2013.  
9. Propuesta de Orden por la que se regula el mecanismo competitivo de asignación del servicio de gestión de la demanda de interrumplibilidad para consumidores que adquieran su energía en el mercado de producción.- Plazo de 10 días desde 17/07/2013.  
10. Propuesta de Real Decreto por el que se regulan los mecanismos de capacidad e hibernación y se modifican determinados aspectos del mercado de producción de energía eléctrica.- Plazo de 10 días desde 18/07/2013.  
11. Propuesta de Real Decreto por el que se establece la regulación de las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo.- Plazo de 10 días desde 18/07/2013.  
12. Propuesta de Real Decreto por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica y el procedimiento de despacho en los sistemas eléctricos de los territorios no peninsulares.- Plazo de 10 días desde 18/07/2013.  
13. Proyecto de Real Decreto por el que se regula la actividad de comercialización y las condiciones de contratación y suministro de energía eléctrica.- Plazo de 10 días desde 19/07/2013.  
14. Propuesta de Resolución por la que se establece el modelo de factura de electricidad.- Plazo de 10 días desde 19/07/2013.

<sup>11</sup> Decreto 1047/2013, de 27 de diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de transporte de energía eléctrica y Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica.

tal forma que se otorgase la necesaria seguridad jurídica, la estabilidad técnica y económica, y, sobre todo, garantizase la protección de los consumidores. Es más consideramos que estamos de nuevo ante una reforma que precisará pronto de otra reforma que realmente resuelva los problemas que tiene el sector eléctrico español y que no se ha sabido dar solución. La LSE conforma una oportunidad perdida para mejorar el llamado “mercado competitivo” del sector de la energía eléctrica y dar solución a los problemas.

Esta LSE se caracteriza por ser la norma básica, con numerosas referencias a procedimientos administrativos posteriores que han de ser regulados por la Administración Pública competente, y se completa con distintas normas de rango reglamentario aprobadas seguidamente, y otras más pendientes de tramitación en los próximos meses, ya entrado el 2014.

Este nuevo marco normativo del sector eléctrico española trata de resolver equilibradamente la problemática derivada del excesivo incremento producido de las

partidas de costes por decisiones pasadas de política energética. Por tanto, su finalidad es la de establecer una regulación que garantice el suministro eléctrico, a la vez que se asegure la sostenibilidad económica y financiera del sistema, al tiempo que favorece un mayor nivel de competencia efectiva en el sector.

Uno de los principios rectores de esta reforma es la sostenibilidad económica y financiera del sistema eléctrico, esto es, la capacidad del sistema para satisfacer la totalidad de los costes del sistema de forma que los ingresos sean suficientes para satisfacer la totalidad de los costes. Así, según esta norma, cualquier medida normativa que se introduzca en el sector eléctrico y suponga un incremento de costes o una reducción de ingresos para el sistema, paralelamente, debe incorporar una reducción equivalente de otras partidas de costes o un incremento equivalente de ingresos que asegure en cualquier caso el equilibrio.

Pese a todos estos cambios, se siguen manteniendo a cargo de

los consumidores la financiación de los costes del sistema, por una parte, mediante el pago de los peajes de acceso a las redes<sup>17</sup> y el resto de cargos<sup>18</sup>, y por otra, mediante otros instrumentos financieros del sistema o, excepcionalmente, a través de las partidas provenientes de los Presupuestos Generales del Estado. Por tanto, la situación no cambia con anterioridad a la reforma.

Lejos de entrar a analizar minuciosamente los cambios de norma, queremos destacar algunas de las novedades más llamativas que se introducen con respecto a los consumidores. Concretamente, nos referimos la novedad (a nuestro juicio, en lo referido a su denominación y no tanto de contenido) de la regulación de los **Precios Voluntarios para el Pequeño Consumidor, en adelante PVPC**.

Estos nuevos precios, en línea con la Tarifa de Último Recurso (TUR), son los precios máximos que podrán cobrar las comercializadoras de referencia a los consumidores que se acojan a ellos, para lo cual deberán cumplir con determinados requisitos de aplicación.

Estos PVPC incluirán, por tanto, los costes de producción de la energía eléctrica, los peajes de acceso, los cargos y los costes de comercialización correspondientes.

En cuanto a la Tarifa de Último Recurso, ésta ahora queda reservada a dos colectivos de consumidores, por un lado a aquellos que tengan las condiciones de consumidores vulnerables y, por otro lado, a aquellos que sin tener derecho a acogerse a los PVPC, carezcan transitoriamente de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en el mercado libre. Ciertamente echamos en falta una regulación más exhaustiva en la que se profundizase en definir adecuadamente la figura del “consumidor vulnerable”. Igualmente, tampoco el texto recoge medidas específicas para la protección de este colectivo, y en su caso, atajar la pobreza energética, frente a lo establecido en la Directiva 2009/72/CE del mercado interior de la electricidad. Es evidente que la LSE no da un paso más en las mejoras de la protección de los consumidores, y cierra toda su reforma en otros aspectos

<sup>17</sup>Numerosas Se refiere a la contribución a la cobertura de los costes de las redes de transporte y de distribución.  
<sup>18</sup>Se refiere a la contribución a la cobertura de los cargos correspondientes al régimen retributivo específico de la actividad de generación a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración de alta eficiencia y residuos, a la retribución del extracoste de la actividad de producción en los sistemas eléctricos en los territorios no peninsulares con régimen retributivo adicional (costes extrapeninsulares), a la retribución asociada a la aplicación de mecanismos de capacidad (pagos por capacidad) y a las anualidades del déficit del sistema eléctrico.



muy distintos a los ejes fundamentales que planteaba el Tercer Paquete Legislativo de la Comisión Europea, como es la de mejorar la competencia en el mercado y garantizar la protección de los consumidores, en especial, de los consumidores vulnerables.

No olvidemos que la propia Directiva 2009/72/CE establecía que los precios que se ofreciesen en el mercado debía ser **razonables, fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios**. Hasta ahora no podemos apreciar una mejoría en el mercado que garantice precios más bajos, fácil y claramente comparables.

Con respecto al **bono social**, la nueva LSE lo considera como una obligación de servicio público y será asumido por las matrices de los grupos de sociedades o, en su caso, sociedades que desarrollen simultáneamente las actividades de producción, distribución y comercialización de energía eléctrica. Lo cierto es que a partir de ahora, el bono social será de aplicación a los consumidores vulnerables que cumplan

con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que por real decreto se determinen. Si bien, a tal efecto, se establecerá un umbral referenciado a un indicador de renta per cápita familiar, y, en cualquier caso, se circunscribirá a personas físicas en su vivienda habitual.

Por consiguiente, mientras no se defina reglamentariamente a los consumidores vulnerables y los requisitos que deben de cumplir para tener derecho al bono social, se seguirá aplicando lo que hasta ahora venía sucediendo con el bono social. Circunstancia que lamentamos que no se haya dado un paso más en la reforma beneficiando al colectivo de consumidores vulnerables. Sin una adecuada regulación que proteja a los consumidores en el mercado seguirá habiendo distorsiones y desfavoreciendo, una vez más, a la parte más débil, el consumidor. Lejos queda el marco normativo europeo propuesto por la Comisión Europea para mejorar los mercados y garantizar la protección a los consumidores. Una vez más, la

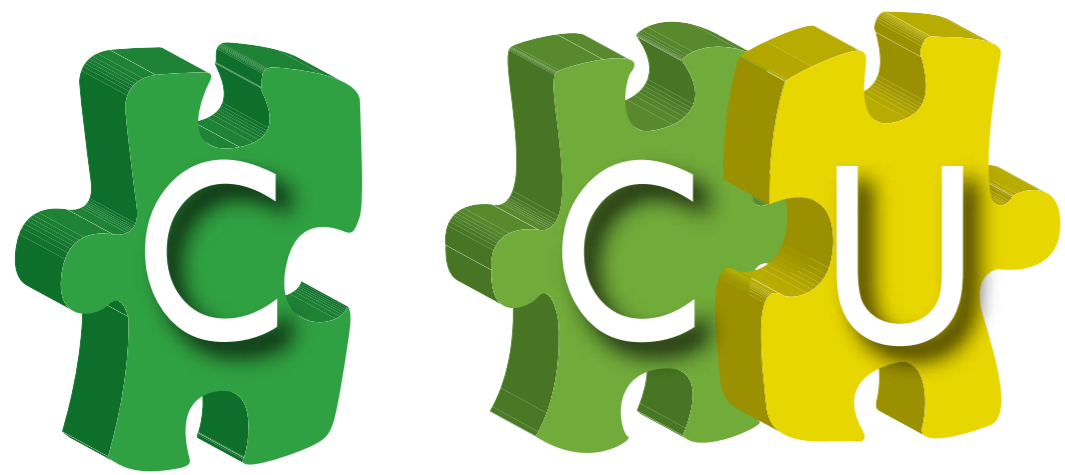
situación en nuestro país en materia de protección al consumidor en el mercado de la electricidad es mínima, muy por debajo de los umbrales fijados en el panorama europeo, por lo que a nuestro juicio, esta reforma no ha servido para mejorar la situación del consumidor ni beneficiarse del mercado interior de la energía eléctrica.

- Con la LSE se determina por **autoconsumo**, el consumo de energía eléctrica proveniente de instalaciones de generación conectadas en el interior de una red de un consumidor o a través de una línea directa de energía eléctrica asociadas a un consumidor. Éste podrá concretarse en alguna de las tres modalidades específicas contempladas en la LSE<sup>19</sup> o en cualquier otra modalidad de consumo de energía eléctrica proveniente de una instalación de generación de energía eléctrica asociada a un consumidor. Según esta norma, los consumidores que estén sujetos a cualquier modalidad de autoconsumo bajo el anterior presupuesto de conexión, estarán obligados

a pagar los mismos peajes de acceso a las redes y cargos asociados a los costes del sistema que correspondan a un consumidor no sujeto a ninguna de las modalidades de autoconsumo, además de los costes para la provisión de los servicios de respaldo del sistema. Igualmente se les obliga a inscribirse en un registro administrativo de autoconsumo de energía eléctrica. En resumidas cuentas, consideramos que no ha procedido a un adecuado análisis de los factores que hubieran propiciado la correcta implementación del **autoconsumo**, y por ello, no se ha llevado a cabo un impulso firme al autoconsumo, es más creemos que se ha anulado cualquier posibilidad.

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios, entendemos que sigue pendiente una verdadera reforma del sector eléctrico español que tenga en cuenta un modelo energético con precios competitivos y que beneficie al consumidor doméstico, que se garantice la seguridad y se respete el medio ambiente.

<sup>19</sup>Las modalidades son las de suministro con autoconsumo; la de producción con autoconsumo; y la de producción con autoconsumo de un consumidor conectado a través de una línea directa con una instalación de producción.



## LA REGULACION DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO DE LA UNION EUROPEA INFORME ACTIVIDADES CCU EN EL CESE:

# 06

**E**l Consejo de Consumidores y Usuarios tiene dos miembros en el Comité Económico y Social Europeo, Bernardo Hernández Bataller y Carlos Triás Pinto.

El Comité Económico y Social Europeo es un órgano consultivo de la Comisión del Parlamento Europeo y del Consejo de Ministros. Está compuesto por representantes de las organizaciones de empresarios, de trabajadores y de organizaciones de la sociedad civil, en particular en ámbitos socioeconómico, cívico, profesional y cultural.

Este órgano es consultado en todos los casos expresamente previstos en los Tratados, y además las instituciones comunitarias pueden consultarle en todos aquellos casos en que lo consideren oportuno. La forma de expresión del Comité es mediante la aprobación de sus dictámenes que pueden ser “legislativos” o de propia iniciativa:

Durante el año 2013, los temas que más les han concernido a los consumidores en el ámbito de la Unión Europea han sido los siguientes:



**1º) Sociedad de la información:**

La Comisión ha ido desarrollando los temas previstos en la Agenda Digital Europea, y han pasado por el CESE los actos siguientes:

**a) Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - Liberar el potencial de la computación en nube en Europa.**

Este nuevo documento estratégico facilita una actualización exhaustiva del planteamiento de la UE sobre la computación en nube. Con el fin de seguir el entorno en rápida evolución de la computación en red, se propone debatir los cambios posibles del marco regulatorio y las normas vigentes que se crearon con arreglo a aplicaciones menos complejas.

La computación en nube se enfrenta cada vez con más frecuencia a asuntos como la protección y la conservación de datos. También propone abordarse la interoperabilidad, la normalización y la portabilidad de los datos y las aplicaciones.

A medida que adoptamos servicios cada

vez más innovadores basados en internet, debemos afrontar retos [...] como la protección de los datos personales, neutralidad de la red, intercambio de datos a nivel internacional, seguridad de las TIC y propiedad intelectual». De acuerdo con ello, la Comisión propone en esta comunicación medidas para promover el mercado único digital (por ejemplo, facilitando las transacciones transfronterizas y en línea), mejorar la normalización y la certificación, reducir la complejidad e inseguridad del marco jurídico e impulsar una Asociación Europea de Computación en Nube, junto con medidas de estímulo y apoyo (por ejemplo, en I+D y cibercapacidades) dentro de la UE, así como para intensificar el diálogo internacional y la cooperación sobre la evolución de la computación en nube con terceros países.

El Comité comparte el punto de vista de la Comisión sobre la necesidad de desarrollar el uso de la computación en nube en Europa. Sin embargo, Comité recomienda a la Comisión que también promueva la creación de una producción europea de energía digital (es decir, que promueva el surgimiento de proveedores europeos de infraestructuras de

computación en nube) a través de asignaciones relevantes de los Fondos Estructurales, lanzando proyectos europeos apropiados e informando a los usuarios y a las empresas europeas de los peligros derivados de la normativa internacional vigente cuando se utilizan los servicios de proveedores de computación en nube no europeos.

**b) La Agenda Digital para Europa – Motor del crecimiento europeo**

La Agenda Digital para Europa se adoptó en 2010, como parte integrante de la Estrategia Europa 2020, para estimular la economía digital y afrontar los retos sociales a través de las TIC. Hasta ahora, la Agenda Digital ha cumplido en general las expectativas y va dando sus frutos, aunque sigue habiendo diferencias significativas entre los Estados miembros. Además, la evolución del mercado y las tecnologías obliga a tomar nuevas medidas. En consecuencia, esta Comunicación pretende reorientar la Agenda Digital, entre otros, en los siguientes ámbitos clave:

- Potenciar la economía digital europea sin fronteras y crear el mercado único

digital de contenidos y servicios más grande y rico del mundo, garantizando al mismo tiempo plenamente los derechos de los creadores y consumidores;

- Acelerar la innovación en el sector público a través del despliegue de TIC interoperables y de la mejora del intercambio y la utilización de la información;

- Estimular la inversión privada en redes fijas y móviles de banda ancha de alta velocidad, gracias a la previsibilidad jurídica, a una mejor planificación y a una financiación específica pública y privada, tanto a nivel nacional como de la UE;

- Fomentar un entorno de internet seguro y fiable para los usuarios y los operadores;

- Establecer un marco y unas condiciones coherentes para los servicios de computación en nube en Europa y aumentar la alfabetización digital y la proliferación de cualificaciones digitales;

Si bien todas las acciones pendientes de la Agenda Digital original se llevarán a cabo, en estos siete ámbitos es necesario

asumir un compromiso renovado y adoptar medidas específicas. Esta Comunica-

ción propone un conjunto de medidas en apoyo de una acción transformadora clave por cada ámbito.

La Comisión consolidará y reforzará los mecanismos de aplicación de las acciones de la Agenda Digital, como el grupo de alto nivel de representantes nacionales de la Agenda Digital o la red de «promotores de la sociedad digital». Continuará el diálogo con las partes interesadas a través de la Asamblea de la Agenda Digital y de la iniciativa «Actuar a escala local», que realizará visitas a todos los Estados miembros. La Comisión también velará por que cualquier medida adoptada en el contexto de esta Comunicación respete la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y esté en consonancia con las últimas recomendaciones del Grupo Europeo de Ética.

Por su parte, el Comité acoge con satisfacción la confirmación de la Comisión de que se centrará en acciones prioritarias para fomentar el crecimiento económico y el empleo. También se muestra de acuerdo con la Comisión en que el alto nivel de desempleo en Europa es inaceptable y en que la economía digital puede ser uno de

los principales motores para que Europa, sus ciudadanos y empresas superen la actual crisis económica.

El CESE considera oportuno revisar la Agenda Digital en estos momentos para dar prioridad a las acciones fundamentales en favor del crecimiento económico y el empleo. Entre los factores que resultan esenciales, el Comité señala los siguientes:

- La banda ancha; reducir o suprimir el apoyo del marco financiero plurianual (MFP) al despliegue de la banda ancha perjudicará sobre todo a las regiones más pobres y desfavorecidas de la UE, lo que agravará la creciente brecha digital;

- Desarrollar las competencias en TIC y corregir las carencias sobre competencias en este ámbito;

- Incrementar la inclusión y la alfabetización digitales;

- Generar confianza y reforzar la ciberseguridad;

- Incrementar la competitividad mundial en TIC y servicios digitales, con el objetivo de que las empresas europeas lideren las tecnologías y servicios clave del mercado mundial;

## **2º) Comunicaciones electrónicas:**

En este ámbito la Comisión ha aprobado una Comisión para promover el uso del espectro radioeléctrico.

Según esta Comunicación, en la Unión Europea se está produciendo un crecimiento exponencial del tráfico inalámbrico de datos, que está limitado por la falta de espectro libre y por los altos precios de la distribución de espectro a nuevos usos. Por lo tanto, en 2010 la Comisión Europea publicó el primer Programa de Política del Espectro Radioeléctrico (PPER), y el CESE apoyó esta iniciativa. El Comité también destacó que la legislación europea debería garantizar espectro suficiente y adecuado tanto para la cobertura como para las necesidades de capacidad de las tecnologías de banda ancha inalámbrica, ya que es necesario para alcanzar en 2020 los objetivos clave en materia de rendimiento de la Agenda Digital.

Dado que la gestión del espectro constituye un requisito previo esencial para la realización del mercado único digital, es fundamental suprimir los actuales obstáculos reglamentarios y

facilitar de forma activa el uso compartido y la innovación para lograr un uso eficiente del espectro en la UE. Por lo tanto, la CE presenta la Comunicación en la que expone un nuevo planteamiento a fin de proporcionar los incentivos y la seguridad jurídica para el uso compartido del espectro y propone las próximas etapas para fomentar el uso compartido del espectro en el mercado interior de bandas de frecuencia exenta de licencia y sujeta a licencia.

El CESE apoya el enfoque de la Comisión para promover el uso compartido de recursos del espectro radioeléctrico en el mercado interior. El CESE espera que el espectro atribuido sea explotado en la mayor medida posible, con plena seguridad y privacidad de los datos personales, de forma que los consumidores europeos puedan beneficiarse de toda esta estrategia. Con tal fin, toda normativa que se apruebe deberá garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, así como la cohesión económica, social y territorial, para evitar que se pueda ampliar la brecha digital y se avance

a dos velocidades en la sociedad de la información.

Por último, el CESE espera que la Comisión adopte una recomendación relativa un modelo común para los derechos de acceso compartido al espectro y una terminología común para documentar las condiciones y normas de uso compartido.

### 3º) El mercado interior europeo:

#### a) La denominada “Acta del Mercado Único II”:

Para los consumidores europeos, el mercado único significa una posibilidad de elección más amplia a precios más bajos. A los ciudadanos, el mercado único les ha dado la capacidad de viajar libremente, de instalarse y de trabajar donde lo deseen. A los jóvenes les ha brindado la oportunidad de estudiar en el extranjero. A los 23 millones de empresas de la UE, el mercado único les ha dado acceso a 500 millones de consumidores. El mensaje es claro y la evidencia palpable: un mercado único fuerte, profundo e integrado crea crecimiento, genera empleo y ofrece a los ciudadanos

europes oportunidades que no existían hace veinte años.

El desarrollo del mercado único es un ejercicio continuo. El mercado único debe responder a un mundo en constante evolución en el que los desafíos sociales y demográficos, las nuevas tecnologías y nuevos imperativos, como las presiones sobre los recursos naturales y el cambio climático, deben incorporarse al pensamiento político.

El mercado único es una herramienta clave para lograr nuestra visión a largo plazo de una economía social de mercado altamente competitiva. Potencia la competitividad de Europa en el mercado mundial. La coherencia y la complementariedad entre las políticas internas y externas fomentarán el comercio y el crecimiento.

En el Acta del Mercado Único presentada por la Comisión en abril de 2011 se expusieron doce prioridades para seguir desarrollando el mercado único. La participación conjunta del Parlamento Europeo, el Consejo de la UE, el Comité Económico y Social Europeo, el Comité

de las Regiones y numerosas partes interesadas propició un amplio consenso en torno a la visión política del futuro desarrollo del mercado único y permitió concentrar la atención política.

La urgencia de la crisis hace que debamos actuar ahora para preparar nuevas etapas. Por esa razón, en la presente Comunicación se anuncia un «Acta del Mercado Único II» con un segundo conjunto de medidas prioritarias. Estas medidas están concebidas para generar efectos reales sobre el terreno y hacer que los ciudadanos y las empresas tengan confianza en la utilización del mercado único para su beneficio. Serán necesarias nuevas medidas para potenciar el mercado único como motor de crecimiento y de aumento del bienestar.

El Comité Económico y Social Europeo ha venido siguiendo el proceso de reactivación del mercado único una vez transcurridos veinte años desde su puesta en marcha. Tanto el presidente del Comité como los presidentes de su Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo (INT),

y del Observatorio del Mercado Único (OMU) se han reunido en diversas ocasiones con la Comisión Europea, incluido el comisario Barnier, y el Parlamento Europeo, concretamente con el presidente de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor. El CESE ha colaborado estrechamente con la DG MARKT de la Comisión Europea en celebraciones relacionadas con este ámbito como el Foro del Mercado Único.

El dictamen formula observaciones acerca de las distintas medidas que presenta la Comunicación de la Comisión, a la vez que llama la atención sobre aquellas medidas que considera que siguen estando ausentes en la hoja de ruta sobre el mercado único.

El CESE considera que la Comisión ha prestado muy poca atención a los efectos secundarios negativos no deliberados del mercado único. Una reivindicación de éxito excesivamente explícita y concluyente, aunque de manera prematura, únicamente podrá generar frustración entre los ciudadanos de la UE, algo que, lejos de abrir una nueva

dinámica, podría menoscabar aún más el mercado único. La Comisión ha de demostrar un enfoque más realista con una comunicación de tono equilibrado.

El drástico incremento –hasta los 28 millones– del número de desempleados en la UE, una lacra que golpea en particular a los jóvenes, amenaza seriamente el objetivo de lograr un mejor funcionamiento del mercado único conforme a las directrices, ya sean nuevas o del pasado. Mientras tanto, cientos de miles de pequeñas empresas han ido a la quiebra y la amenaza de la pobreza y la exclusión social se cierne ya sobre 120 millones de ciudadanos, aproximadamente el 25% de la población de la Unión. Todo ello explica que tanto la demanda como el consumo de la Unión Europea se hayan visto gravemente afectados. Junto con las acciones clave, la UE y los Estados miembros deberán redoblar sus esfuerzos para superar la crisis financiera, económica y presupuestaria y liberar el pleno potencial que entraña el mercado único.

El CESE pide al Parlamento, la Comisión y el Consejo que, sin que ello suponga una merma de la calidad,

actúen con celeridad para garantizar la adopción de estas propuestas legislativas antes de que finalicen los mandatos del Parlamento y la Comisión en la primavera de 2014. El CESE acogería con gran satisfacción una rápida ejecución de las medidas que se proponen en la Comunicación «Mejorar la gobernanza del mercado único» con la vista puesta en mejorar la aplicación general de la normativa de la Unión Europea.

**b) la “Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas”.**

Con la propuesta de Directiva, la Comisión pretende mejorar la integración del mercado de cuentas de pago de la UE, restablecer un elevado grado de confianza del consumidor en las entidades financieras y resolver los problemas actuales en este campo (tales como la opacidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago, procesos a menudo largos y complejos para cambiar

de banco, la inercia del consumidor con respecto a las cuentas de pago y un amplio número de consumidores que no disponen de cuenta bancaria).

La propuesta está destinada a incrementar la transparencia y comparabilidad de la información sobre las comisiones aplicables a las cuentas de pago, facilitar el traslado de cuentas de pago, eliminar la discriminación por razones de residencia en las cuentas de pago y dar acceso a una cuenta de pago básica en la UE. Ello contribuirá a facilitar la entrada en el mercado, obtener economías de escala y, por tanto, lograr una mayor competencia en los sectores bancario y de servicios de pago, tanto dentro de cada Estado miembro como entre todos ellos.

A su vez, la adopción de medidas para simplificar la comparación de los servicios y las comisiones de los proveedores de servicios de pago y facilitar el proceso de traslado de cuentas de pago redundará en que el consumidor obtenga mejores precios y servicios. La presente propuesta garantizará también el acceso de todos

los consumidores de la UE a servicios de pago básicos y prohibirá la discriminación por razones de residencia frente a consumidores que deseen abrir una cuenta de pago en el extranjero, en beneficio de los proveedores de servicios de pago y de los consumidores.

El CESE acoge favorablemente la propuesta de la Comisión y considera que la adopción de una directiva es la mejor manera de aplicar medidas cuyo objetivo sea que todos los ciudadanos tengan acceso a una cuenta bancaria y mejorar la comparabilidad de los gastos y la movilidad bancaria; sin embargo, lamenta, sin embargo, el alcance limitado de determinadas medidas (por ejemplo la armonización de la terminología);

Aprueba las disposiciones encaminadas a mejorar la transparencia, así como las propuestas relativas a la movilidad bancaria, aunque opina que debería realizarse un estudio independiente previo;

Considera que la obligación de entregar un listado de gastos debería completarse con la obligación de informar a los

consumidores antes del cobro de gastos inhabituales en su cuenta;

Apoya la creación de sitios web de comparación independientes, y recomienda que el registro de los sitios existentes permita a los consumidores tener acceso a la información sobre las entidades financieras situadas en todos los Estados miembros;

En el supuesto de que la oferta no sea gratuita, considera que deben tomarse en consideración los costes reales para definir el carácter «razonable» de las comisiones relativas al mantenimiento y la gestión de la cuenta de que se trate, y subraya la necesidad de limitar los gastos en situaciones de morosidad;

Al igual que la Comisión, considera necesario prever controles y sanciones disuasorias en caso de incumplimiento de las disposiciones contempladas en la Directiva.

c) “Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a determinadas normas por las que se rigen las demandas por daños y perjuicios por infracciones de las disposiciones del Derecho de la

competencia de los Estados miembros y de la Unión Europea “

d) “Comunicación de la Comisión sobre la cuantificación del perjuicio en las demandas por daños y perjuicios por incumplimiento de los artículos 101 o 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea “.

La Comisión presenta, conjuntamente una propuesta de Directiva y una Comunicación sobre la cuantificación de los perjuicios.

La Directiva propuesta se propone garantizar la aplicación eficaz de las normas de competencia de la UE mediante:

- La optimización de la interacción entre la aplicación pública y privada del Derecho de la competencia; y

- La garantía de que las víctimas de infracciones de las normas de competencia de la UE puedan obtener el pleno resarcimiento por el perjuicio sufrido.

Las principales disposiciones de la propuesta pueden resumirse como sigue:

- Se facilitará a las partes el acceso a

las pruebas necesarias en las demandas por daños y perjuicios.

- Las resoluciones adoptadas por las autoridades nacionales de competencia y las decisiones de la Comisión constituirán medios de prueba plenos ante los órganos jurisdiccionales civiles al objeto de demostrar la infracción.

- Se establecen normas claras sobre los plazos de prescripción, a fin de que las partes tengan tiempo suficiente para interponer la demanda por daños y perjuicios.

- Las partes perjudicadas deberían poder solicitar reparación no solo por el daño emergente sufrido sino también por el lucro cesante.

- Las consecuencias legales de la repercusión de los costes excesivos (passing-on).

- La propuesta contempla una presunción refutable en lo que respecta a la existencia de perjuicio resultante de un cártel.

- Cada participante en una infracción será responsable de la totalidad del perjuicio causado por la infracción a la víctima.

Según el Comité las divergencias en los regímenes de responsabilidad afectan negativamente a la competencia e impiden el funcionamiento adecuado del mercado interior. Por lo tanto, el Comité se congratula que la Comisión proponga facilitar el acceso a la justicia y permitir a las víctimas obtener reparación.

El CESE apoya las disposiciones de la Comisión sobre:

- Permitir el acceso a la información pertinente y necesaria para la demanda, respetando el principio de proporcionalidad y bajo control jurisdiccional;

- Garantizar que una decisión definitiva adoptada por una autoridad nacional de competencia o una instancia de recurso no puede ser cuestionada por los órganos jurisdiccionales ante los que se haya interpuesto la demanda de indemnización por daños y perjuicios;

- El inicio del plazo de prescripción y las normas relativas a la suspensión de los plazos, en caso de recurso, ante una autoridad nacional de competencia.

- La repercusión del coste excesivo, que permiten garantizar que la indemnización se pague a la persona que realmente ha sufrido el perjuicio y mejorar de manera significativa las posibilidades que tienen los consumidores y las pequeñas empresas obtener una compensación por el perjuicio sufrido.

El CESE apoya los programas de clemencia, que permiten detectar numerosas infracciones. Considera, no obstante, que el texto protege en exceso los intereses de las empresas que se benefician de los programas de clemencia, en detrimento de las víctimas. Determinadas disposiciones de la propuesta de Directiva obstaculizan su acción porque se basan en la idea de que es necesario proteger fuertemente a los solicitantes de programas de clemencia contra las demandas por daños y perjuicios.

El CESE coincide con el análisis que hace la Comisión del interés que pueden presentar las soluciones extrajudiciales, siempre y cuando sean de calidad, independientes y mantengan su carácter facultativo. Por otra parte, considera que

los mecanismos de solución alternativa de litigios solo podrán constituir una alternativa creíble para las víctimas cuando existan dispositivos de recursos judiciales eficaces, en particular la acción colectiva.

El acercamiento entre la propuesta de Directiva y la Recomendación sobre los recursos colectivos se impone. A este respecto, el CESE lamenta que la propuesta disocie el establecimiento de un procedimiento de acción colectiva en materia de competencia, que debería haber sido un dispositivo eficaz para los consumidores, y que se remita a una recomendación de carácter no vinculante.

**e) El recurso colectivo, la Comisión ha presentado dos instrumentos no vinculantes al respecto, a saber:**

-Por una parte, “la Comunicación de la Comisión: Hacia un marco horizontal europeo de recurso colectivo; y,

- Por otra, “una Recomendación de la Comisión sobre los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de

violación de los derechos reconocidos por el Derecho de la Unión.”

En la Comunicación la Comisión expone las principales opiniones vertidas en la consulta pública y la posición de la Comisión en cuanto a algunos de los aspectos esenciales del recurso colectivo. Va acompañada de una Recomendación de la Comisión que incluye una serie de principios comunes no vinculantes en materia de mecanismos de recurso colectivo en los Estados miembros para que los ciudadanos y las empresas puedan hacer valer los derechos que les confiere el Derecho de la Unión Europea en caso de que sean infringidos.

El objetivo de la Recomendación es garantizar un enfoque horizontal coherente del recurso colectivo en la Unión Europea, sin armonizar los sistemas de los Estados miembros. En las diversas materias en que el Derecho de la UE reconoce derechos a los ciudadanos, es decir, la protección de los consumidores, competencia, protección del medio ambiente y servicios financieros, deberían existir mecanismos nacionales de recurso. Al recomendar a los Estados

miembros que introduzcan mecanismos nacionales de recurso colectivo, la Comisión se propone mejorar el acceso a la justicia. La Recomendación completa la propuesta de Directiva sobre las acciones de indemnización por infracción de las normas de competencia, lo que puede ayudar a las víctimas de las infracciones de esas normas a obtener una reparación mediante las acciones legales disponibles en los Estados miembros.

EL CESE en su dictamen acoge favorablemente la Comunicación, si bien lamenta que la Comisión no haya presentado ninguna propuesta de Directiva.

Por una parte, reconoce los esfuerzos realizados para garantizar los derechos procesales básicos y de las partes y evitar los abusos, así como su intención de prever tanto acciones de cesación como acciones por daños y perjuicios.

Y por otra coincide con la postura de la Comisión de que debe reconocerse el derecho de las personas individuales a sumarse a acciones colectivas, recomendando la creación de un registro central europeo de demandas

para la información de los potenciales demandantes.

f) Para los procedimientos de insolvencia: Por una parte, aprobó una Comunicación y por otra una propuesta de modificación del actual Reglamento 1346/2000 sobre procedimientos de insolvencia.

La Comisión tituló la “Comunicación sobre un nuevo enfoque europeo frente a la insolvencia y el fracaso empresarial” aspirando a identificar los asuntos en los que debería centrarse el nuevo enfoque europeo frente a la insolvencia y el fracaso empresarial con vistas al desarrollo de una cultura de rescate y recuperación en los Estados miembros, por ello propone que, en el futuro haya normas separadas para los empresarios honrados y para los casos en los que la quiebra haya sido fraudulenta o irresponsable. En el caso de las quiebras que no sean fraudulentas, un periodo más breve para la rehabilitación en relación con las deudas y las restricciones jurídicas derivadas de la quiebra garantizarán que el emprendedor no acabe hundido en caso de quiebra del negocio.

En la propuesta de Reglamento sobre procedimientos de insolvencia, pretende establecer un marco europeo para los procedimientos de insolvencia transfronterizos (activos o acreedores en más de un Estado miembro). El Reglamento determina el órgano jurisdiccional competente para abrir un procedimiento de insolvencia y también incluye normas sobre la legislación aplicable y determinadas disposiciones sobre la coordinación entre los procedimientos de insolvencia principal y secundaria. Los elementos más importantes de la reforma propuesta son:

- En cuanto al ámbito de aplicación, la propuesta amplía el ámbito de aplicación del Reglamento mediante una revisión de la definición de los procedimientos de insolvencia;

la competencia, resulta aclarada en cuanto a las normas aplicables a la competencia y mejora el marco procedimental para determinarla; los procedimientos secundarios, ya que la propuesta prevé una gestión más eficaz de los procedimientos de insolvencia;

- La publicidad de los procedimientos y presentación de los créditos, ya que la propuesta obliga a los Estados miembros a publicar las decisiones judiciales sobre asuntos de insolvencia transfronteriza.

- Se establece la coordinación de los procedimientos de insolvencia relativos a distintos miembros de un mismo grupo de empresas.

El Comité apoya la propuesta de Reglamento, lamentando, sin embargo, su falta de ambición, ya que se limita solo a una serie de normas procesales y no pretende armonizar las legislaciones nacionales aplicables a los casos de insolvencia empresarial. Supone una mejora la idea de obligar a los Estados miembros a aplicar las reglas de publicidad mediante la creación de un registro electrónico de las decisiones judiciales pertinentes sobre asuntos de insolvencia transfronteriza y la interconexión de los registros nacionales de insolvencia.

Aunque el CESE apoya la incorporación de los procedimientos civiles de sobreendeudamiento, pero, no obstante, no debería resultar perjudicial para

los deudores particulares. En efecto, un Derecho concebido para las empresas, destinado a satisfacer las exigencias del comercio, es por naturaleza menos protector que el Derecho de los consumidores. Recomendando a la Comisión ser particularmente vigilante a este respecto.

g) la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se facilita la libertad de circulación de los ciudadanos y de las empresas, simplificando la aceptación de determinados documentos públicos en la Unión Europea, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n° 1024/2012.

El objetivo general de la propuesta es simplificar los trámites administrativos definidos con el fin de facilitar y potenciar el ejercicio del derecho de libre circulación dentro de la UE, y el derecho de establecimiento y de prestación de servicios en el mercado único, reafirmando al mismo tiempo el interés público general de asegurar la autenticidad de los documentos públicos.

De forma más concreta, la propuesta pretende:

- Reducir las dificultades prácticas originadas por los trámites administrativos definidos, recortando concretamente las formalidades burocráticas, los costes y las demoras;
- Reducir los costes de traducción relacionados con la libertad de circulación de documentos públicos dentro de la UE;
- Simplificar el fragmentado marco jurídico que regula la circulación de documentos públicos entre Estados miembros;
- Asegurar un nivel más eficaz de detección del fraude y la falsificación de documentos públicos;
- Eliminar todo riesgo de discriminación entre ciudadanos y empresas de la UE.

La propuesta racionaliza las reglas y los procedimientos actualmente aplicados entre Estados miembros para la verificación de la autenticidad de determinados documentos públicos y, al mismo tiempo, completa la legislación sectorial de la Unión, incluidas las disposiciones relati-

vas a la circulación de documentos públicos específicos, aboliendo los requisitos de legalización y Apostilla y simplificando el uso de las copias y las traducciones. Se inspira en la legislación sectorial existente de la Unión y en los instrumentos internacionales pertinentes, y al mismo tiempo refuerza la confianza en los documentos públicos expedidos en otros Estados miembros de origen. Por otra parte, la propuesta no modifica –si bien la complementa– la legislación sectorial vigente de la Unión que contiene disposiciones sobre legalización o trámite similar, otros trámites o cooperación administrativa.

El CESE acoge positivamente la propuesta del Comité y formula las recomendaciones siguientes:

- Por lo que respecta a los documentos de carácter público, los futuros ejercicios de simplificación deberán dirigirse a documentos públicos de relevancia, como los relacionados con la movilidad de los trabajadores dentro de la UE o de las personas vulnerables, como las personas con discapacidades, siempre que estos documentos públicos no

recaigan en el ámbito de acción de otras Directivas de la UE;

- Tanto el ciudadano como la empresa deben gozar del máximo grado de seguridad en cuanto a la medida en que los documentos públicos quedan exentos de todas las formas de legalización o trámite similar;

- En el supuesto de que un Estado miembro formulara una solicitud oficial relacionada con la duda razonable a las autoridades relevantes del Estado miembro donde se expidió el documento, aquel deberá informar explícitamente a la persona o la empresa sobre las razones por las que eleva dicha petición;

- Es necesario lograr un sistema equilibrado para la asunción de responsabilidades a través de una evaluación comparativa anual por parte de la Comisión Europea que permita valorar en qué medida ejecutan los Estados miembros realmente la propuesta;

- En caso de que se materializaran los beneficios previstos, una vez que el Sistema de Información del Mercado Interior se estabi-

lizara, el periodo máximo de respuesta con arreglo al mecanismo de cooperación administrativa debería reducirse a dos semanas. Se enviaría así un enérgico mensaje tanto a los ciudadanos como a las empresas en el sentido de que la Unión está llevando verdaderamente a la práctica la ciudadanía de la UE, colocando a los ciudadanos en el centro de sus políticas;

- el intercambio y transmisión de información y documentos por parte de los Estados miembros con arreglo a la propuesta debería reflejar los principios de la Unión Europea en todo lo relacionado con la protección de datos.

#### **4º) Energía:**

El dictamen de iniciativa sobre la denominada “Pobreza Energética”, tiene por objeto la adopción de un plan dirigido a prevenir y combatir la precariedad energética, que integre, en particular, los siguientes aspectos:

- Enfoque conceptual común, que incluya la definición de parámetros objetivos para delimitar adecuadamente el problema y adoptar, en su caso, una legislación específica;



- Balance de los estudios realizados sobre este tema, para adquirir un conocimiento preciso de él – incluida su distribución geográfica y socioeconómica– y poder así actuar con eficacia;

- Competencias necesarias para permitir a las personas necesitadas desde el punto de vista energético afrontar el problema, especialmente en el ámbito educativo, y sensibilización a un consumo energético eficaz;

- Cobertura social adecuada para las personas expuestas y programas dirigidos a resolver la exclusión energética de las familias más desfavorecidas;

- Iniciativas de investigación, innovación y desarrollo que contribuyan a erradicar la precariedad energética o, en su defecto, a prevenir y combatir sus efectos.

Un planteamiento integrado debería permitir reflexionar sobre la creación de un escudo contra la pobreza energética, en beneficio de los más vulnerables.

Para hacer frente a la pobreza energética, el CESE aboga por un Compromiso Euro-

peo de Seguridad y Solidaridad Energéticas enmarcado en una Comunidad Europea de la Energía que impulsará una auténtica política europea y tendrá como objetivo proteger a los ciudadanos, tomar medidas para reducir los factores de vulnerabilidad estructurales, e incitar a todos los ciudadanos a asumir sus responsabilidades en cuanto a la utilización de recursos energéticos sostenibles y renovables.

El CESE aboga por establecer indicadores europeos de la pobreza energética y armonizar las estadísticas, a fin de discernir, prevenir y abordar mejor el problema a nivel europeo.

El CESE recomienda crear un Observatorio Europeo de la Pobreza, centrado principalmente en la pobreza energética, que contribuya a definir los indicadores europeos de la pobreza energética, a identificar las mejores prácticas y a formular recomendaciones en este ámbito.

El CESE aspira a un mercado de la energía que esté más centrado en los ciudadanos, en particular, los más vulnerables. El CESE recomienda que

antes de su adopción las principales medidas de política energética de la UE y de los Estados miembros sean sometidas a un análisis sobre la distribución de su impacto económico entre las distintas categorías de consumidores (en función, por ejemplo, de los ingresos, de la composición familiar o del tipo de calefacción).

El CESE desea promover en Europa una cita anual de la sociedad civil que permita volver a debatir la pobreza energética y la solidaridad en Europa, en coordinación con el Observatorio Europeo de la Pobreza.

El CESE recomienda emprender una campaña de información a nivel europeo sobre la lucha contra la pobreza energética, el fomento de la educación a la eficacia energética y la emergencia del ciudadano como «consumidor activo» de su vida energética.

### **5º) Protección de los consumidores:**

**a)** Duración de la vida de los productos e información al consumidor (dictamen de iniciativa) que se basa en que muchos productos de consumo podrían tener una

vida útil más larga. No obstante, en particular en los sectores de las tecnologías de la información y los electrodomésticos, algunos componentes parecen estar diseñados para durar poco, de modo que el producto resulta inservible tras un periodo de tiempo determinado o depende del uso de artículos consumibles específicos. Esto tiene una serie de consecuencias perjudiciales: el coste para los consumidores de la sustitución temprana del producto o la dependencia con respecto a artículos consumibles caros, el uso excesivo de recursos naturales y materias primas –en contraposición con las estrategias de la UE– y el creciente volumen de residuos.

No suele informarse a los consumidores sobre la vida media de los productos que adquieren, las garantías no siempre están claras, y los repuestos no siempre están disponibles o son excesivamente caros. Deberían establecerse normas e informarse claramente a los consumidores.

La armonización de la vida útil de los distintos componentes de los objetos manufacturados garantiza un máximo equilibrio entre la funcionalidad de un producto

y los medios utilizados para producirlo. El corolario evidente de todo esto debería ser la información a los consumidores sobre la vida media de los productos que adquieren y el coste de los artículos consumibles necesarios para utilizarlos. No obstante, la obsolescencia programada parece concentrarse sobre todo en el diseño de productos con una vida útil limitada a fin de acelerar su sustitución y, por ende, sus ciclos de producción.

La obsolescencia y la dependencia incorporadas no constituyen un problema en sí mismas, ya que permiten el crecimiento económico y no tendrían sentido producir bienes con una vida útil más larga cuando la moda dicta su sustitución cada vez más frecuente. En una serie de programas informativos recientes de televisión se ha llamado la atención sobre productos específicos (entre los ejemplos presentados se incluye la introducción por la empresa DuPont de medias de nylon menos duraderas que han de sustituirse con mayor frecuencia y el desarrollo de bombillas con filamentos más cortos para reducir su ciclo de vida).

De manera similar, los fabricantes de impresoras están vendiendo su producción sin margen de beneficio con la esperanza de obtener dinero de la venta de artículos consumibles caro y específico.

El objetivo de este dictamen, acorde con el concepto general de «sostenibilidad», es limitar los casos más flagrantes y mejorar las garantías dadas los consumidores. Cabe señalar que esta cuestión apenas afecta a las empresas europeas: los casos más flagrantes se producen en sus homólogas asiáticas o americanas.

La obsolescencia programada está vinculada al modelo de producción industrial que necesita una tasa mínima de renovación de sus productos. Aunque esta renovación de los productos es necesaria, hay que luchar contra algunos abusos.

El CESE aboga por la prohibición total de los productos con defectos incorporados diseñados para provocar el fin de la vida útil del aparato.

El CESE recomienda que las empresas fabriquen productos más fáciles de reparar. Ello debería hacerse de tres formas: la posi-

bilidad técnica, la posibilidad de aprovisionamiento de piezas de recambio durante un periodo de cinco años a partir de la adquisición del producto y, por último, al comprar el producto, se debería proporcionar información sobre las posibilidades de reparación y las instrucciones para realizarla.

Excluyendo la opción de una normativa obligatoria, el CESE fomenta las iniciativas voluntarias de certificación.

El CESE considera que la mejora de la calidad y sostenibilidad de los productos manufacturados generará empleos duraderos en Europa y debe, por tanto, fomentarse.

El CESE preconiza el suministro de información sobre la esperanza de vida de los productos, de modo que los consumidores puedan tomar decisiones de adquisición con pleno conocimiento de causa. Recomienda tratar de encontrar modos de expresar los precios en términos de coste anual estimado, para fomentar la compra de productos de larga duración.

El CESE considera útil establecer un sistema que garantice una duración de vida mínima de los productos adquiridos.

El CESE propone que las garantías incluyan un período mínimo de funcionamiento, durante el cual todas las reparaciones deberían ser a cargo del fabricante.

A menudo el consumidor se sorprende al descubrir el laberinto jurídico que tiene que afrontar. Es preciso que haya un paquete de leyes armonizadas.

El CESE recomienda que los Estados miembros fomenten el consumo responsable y que la Comisión Europea realice estudios sobre esta cuestión para aclarar las numerosas informaciones a menudo contradictorias que circulan, además con carácter más general, el CESE recomienda acelerar la investigación y el desarrollo para luchar contra la obsolescencia programada.

**b)** El nuevo marco jurídico sobre la seguridad de los productos:

**1,b)** Nuevo Reglamento de Seguridad de Productos:

A fin de mejorar el funcionamiento de la Directiva sobre seguridad general de los productos (DSGP) y garantizar la coherencia con la evolución de la

legislación de la Unión en materia de vigilancia del mercado, obligaciones de los agentes económicos y normalización, la Comisión Europea ha decidido revisar la DSGP y sustituirla por un Reglamento.

El Reglamento propuesto delimita claramente su ámbito de aplicación frente a la legislación de armonización sectorial de la Unión.

Los productos de consumo que cumplan la legislación sectorial dirigida a garantizar la salud y la seguridad de las personas se considerarán seguros también conforme al Reglamento propuesto.

Los fabricantes y los importadores se asegurarán de que sus productos lleven una indicación del país de origen del producto. Para determinar el país de origen, se aplicarán las normas de origen no preferencial expuestas en el Reglamento del Código aduanero comunitario.

Por otro lado, la propuesta establece las obligaciones elementales de los agentes económicos (fabricantes, importadores y distribuidores) que participan en la cadena de suministro de los productos de consumo, en la medida en que no estén

sujetos a los requisitos correspondientes de la legislación sectorial.

Las obligaciones abordan, entre otras, cuestiones relacionadas con el etiquetado, la identificación de los productos, las medidas correctivas que han de adoptarse ante productos inseguros y la información a las autoridades competentes.

La propuesta exige a los agentes económicos que sean capaces de identificar a sus proveedores y a sus clientes.

Al igual que la DSGP, la propuesta favorece la utilización de normas para apoyar la ejecución de la obligación general de seguridad. No obstante, se ha simplificado mucho el proceso para identificar normas europeas o pedir la elaboración de nuevas normas, poniendo además dicho proceso en consonancia con el Reglamento sobre la normalización europea.

Las disposiciones relativas a la vigilancia del mercado y al sistema RAPEX contenidas actualmente en la DSGP se han pasado a la propuesta de nuevo Reglamento único sobre vigilancia del mercado.

El CESE comparte el punto de vista de la Comisión de establecer un marco jurídico, con un alto nivel de protección a los consumidores, que establece la obligación de que los productos de consumo sean seguros;

Considera que el Reglamento es el instrumento jurídico apropiado para esta consolidación de textos jurídicos existentes, adaptándolos al nuevo marco legislativo para la comercialización de productos;

Hace hincapié en la importancia de que el Reglamento utilice términos que puedan ser interpretados con el mismo alcance en todos los países de la Unión; el CESE considera que, dada la importancia de la normalización para garantizar la seguridad de los productos, la Comisión debería incrementar el apoyo de la participación de consumidores en CEN y otros organismos similares;

Por una parte, la propuesta representa una medida de protección muy importante para los consumidores al reducir los riesgos de lesiones y muerte, restableciendo la confianza; considera

que es necesaria la transparencia y lealtad en las transacciones comerciales, de tal manera que quienes pretenden producir y vender productos peligrosos no dispongan de una ventaja desleal frente a los competidores que aceptan el coste que implica incorporar la seguridad en sus productos.

**2,b)** La propuesta de Reglamento de Vigilancia de Mercado:

La propuesta tiene por objeto aclarar el marco regulador de la vigilancia del mercado en el ámbito de los productos no alimenticios. Reúne las normas sobre vigilancia del mercado de la Directiva sobre seguridad general de los productos, el Reglamento (CE) n° 765/2008 y muchos actos de armonización de la legislación de la Unión en sectores específicos en un único instrumento jurídico que se aplica horizontalmente en todos los sectores.

La propuesta define el ámbito de aplicación de los productos cubiertos y los excluidos. Impone a los Estados miembros la obligación de organizar y llevar a cabo la vigilancia del mercado, les exige que designen autoridades de vigilancia del

mercado e indiquen sus competencias y tareas, y les hace responsables del establecimiento de programas de vigilancia del mercado generales y sectoriales.

Para que todo el proceso de vigilancia del mercado sea transparente y fácil de aplicar tanto por las autoridades de vigilancia del mercado como por los agentes económicos, el Reglamento propuesto establece claramente el orden cronológico de las etapas del mismo, las medidas correctivas que debe adoptar el agente económico correspondiente en un plazo determinado, y las medidas que deben adoptar las propias autoridades de vigilancia del mercado si los agentes económicos no cumplen las instrucciones o en casos de urgencia.

Las normas relativas al sistema de intercambio rápido de información de la Unión (RAPEX) y al sistema de información y comunicación para la vigilancia del mercado (ICSMS) están incluidas en el nuevo Reglamento. Ambos sistemas se mantendrán y se utilizarán, respectivamente, para intercambiar información sobre los productos que

planteen un riesgo (RAPEX) y para la recogida y el almacenamiento estructurado de información sobre cuestiones relativas a la vigilancia del mercado (ICSMS).

El Reglamento proporciona una base para la cooperación entre las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros (incluida la cooperación con autoridades de terceros países) y establece un Foro Europeo de Vigilancia del Mercado. Este foro debe permitir la participación de todas las partes interesadas, a fin de aprovechar la información disponible pertinente para la vigilancia del mercado a la hora de establecer, aplicar y actualizar programas de vigilancia del mercado.

Por último, la propuesta contiene normas relativas a la ayuda financiera de la Unión a efectos de la aplicación del Reglamento.

El Comité acoge favorablemente las disposiciones del Reglamento propuesto y constata con satisfacción que las disposiciones verticales anteriores serán derogadas para su reagrupación en un Reglamento horizontal, único y reforzado.

El Comité está de acuerdo con la base

jurídica elegida, pero considera necesario referirse asimismo al artículo 12 del TFUE, que precisa que la protección de los consumidores es una política transversal que debe tenerse en cuenta al «definirse y ejecutarse otras políticas y acciones de la Unión».

El Comité considera que elaborar un Reglamento es la forma más apropiada para facilitar la cooperación y los intercambios entre los Estados miembros y entre estos y la UE. Considera, asimismo, que el paquete propuesto por la Comisión responde adecuadamente a las exigencias de proporcionalidad y subsidiariedad fijadas en los Tratados. Los Estados miembros seguirán asumiendo la plena responsabilidad de la vigilancia de sus mercados nacionales respectivos, así como de los controles en las fronteras exteriores de la Unión, y deberán asegurar su financiación.

El Comité considera que el respeto de secretos de fabricación o comerciales no puede impedir que se emitan alertas cuando la salud o la seguridad de los usuarios puedan verse afectadas por

uno de los componentes del producto en cuestión.

Los miembros o empleados de los órganos de vigilancia y de las aduanas deberán dar buena prueba de honestidad e independencia y estar protegidos contra las eventuales presiones o tentativas de corrupción en el ejercicio de sus funciones. Las personas que denuncien los defectos o riesgos de un producto deberán beneficiarse de protección, en particular contra los procedimientos judiciales, y su identidad debería mantenerse secreta.

c) La propuesta de Reglamento sobre normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos:

La propuesta sometida a examen modifica el Reglamento 261/2004 vigente y se justifica por diversas razones:

- A menudo las compañías aéreas no garantizan a los pasajeros los derechos que les asisten en caso de denegación de embarque, gran retraso, cancelación o extravío de equipaje.

- La Comisión consideró en 2011 que, debido a las zonas grises y lagunas en las normas vigentes, estas disposiciones no

se aplican de manera uniforme en todos los Estados miembros ni por los diferentes agentes del sector del transporte aéreo.

- La jurisprudencia del Tribunal de Justicia Europeo (TJUE) ha tenido un impacto decisivo, por ejemplo, en lo relativo a la definición de «circunstancias extraordinarias» y a los derechos relacionados con los grandes retrasos.

La Comisión presenta esta propuesta como un compromiso entre los intereses de los pasajeros aéreos, las consecuencias financieras para la industria y las condiciones de un mercado liberalizado.

Días después de la propuesta sobre los derechos de los pasajeros aéreos, y en estrecha relación con ella, se publicó una Comunicación sobre la protección de los pasajeros en caso de quiebra de cualquier compañía aérea. Dado que la Comisión engloba estos dos documentos en un solo paquete, el CESE puede tener en cuenta también esta Comunicación en la elaboración de su dictamen.

El CESE ha trabajado sobre los derechos de los pasajeros aéreos en estrecha cooperación con la Comisión

y el Parlamento: en 2011, aprobó un dictamen sobre la aplicación del actual Reglamento 261/2004 y sobre los derechos específicos de las personas con movilidad reducida, y en 2012 organizó en colaboración con la Comisión la conferencia de partes interesadas sobre los resultados de la consulta pública que se recogen en la presente propuesta.

El CESE acoge con satisfacción la mayor seguridad jurídica que aporta esta propuesta de la Comisión al establecer definiciones más precisas de los conceptos pertinentes. El CESE está, en principio, de acuerdo con las medidas propuestas para compensar a los pasajeros en caso de grandes retrasos, ofrecer transporte alternativo y reprogramar vuelos.

En cambio, el CESE rechaza el plan de la Comisión de aumentar el período mínimo de retraso que abre el derecho a compensación por considerar que con ello se apartaría de tres sentencias consecutivas del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJCE). El CESE entiende también los motivos de la ampliación

sustancial del período mínimo de retraso que da derecho a una compensación para los viajes de larga distancia, pero insta a la Comisión a proseguir su búsqueda de incentivos para animar a los transportistas aéreos a mantenerse considerablemente por debajo de dichos límites.

El CESE valora positivamente que, si el transportista aéreo no puede ofrecer transporte alternativo al pasajero en sus propios servicios en dicho plazo, debe considerar la posibilidad de recurrir a otras compañías u otros modos de transporte. No obstante, el Comité considera demasiado largo un plazo de doce horas antes de poder acudir a otros servicios o compañías.

En cuanto a la definición del concepto de «circunstancias extraordinarias», el CESE considera que debería preverse explícitamente que las circunstancias enumeradas en el anexo I de la propuesta de Reglamento solo deben considerarse extraordinarias si quedan fuera del control del transportista y si la cancelación o el retraso no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

d) La revisión de la Directiva sobre los viajes combinados:

La Directiva sobre viajes combinados (90/314/CEE) de 1990 ha protegido con éxito desde hace más de 20 años a los consumidores que reservan viajes combinados previamente. Protege a los consumidores europeos que van de vacaciones y cubre los viajes combinados previamente que combinan al menos dos de los siguientes servicios: (1) transporte, (2) alojamiento (3) otros servicios turísticos, tales como excursiones, cuando los servicios cubren más de 24 horas o incluyen una noche de estancia.

La Directiva vigente proporciona protección que cubre: los requisitos de información y responsabilidad de los operadores turísticos para la realización de servicios de viajes, lo que significa que los operadores turísticos tienen que asegurarse de que los servicios incluidos en el paquete (por ejemplo, vuelo y alojamiento en el hotel) se mantienen dentro del nivel exigido, así como la protección (reembolso de los pagos anticipados o repatriación) en el caso de que el operador turístico quiebre.

No obstante, las normas deben actualizarse dado que cada vez más viajeros organizan sus vacaciones por internet, lo que significa que los clientes no siempre están seguros de la protección en caso de que algo salga mal.

Alrededor del 23 % de los consumidores reserva viajes combinados previamente tradicionales, los cuales ya están cubiertos por la Directiva sobre viajes combinados de 1990. Sin embargo, otro 23 % adquiere vacaciones personalizadas, que han sido organizadas por uno o más operadores comerciales para adaptarse a las necesidades y preferencias de los clientes.

Por ejemplo, los consumidores pueden reservar el transporte y un hotel de un mismo operador o alquilar un coche a través de la página web donde reservar su vuelo. Las normas de hoy simplemente no cubren dichos acuerdos o solo lo hacen de manera ambigua, haciendo que los consumidores no estén seguros de cuáles son sus derechos y que los comerciantes no tengan muy claras sus obligaciones. Como resultado

de ello, según una encuesta reciente, el 67 % de los ciudadanos de la UE creía erróneamente que estaban protegidos al organizar el viaje cuando en realidad, no lo estaban.

Por tanto, el objetivo de la reforma y de la propuesta de Directiva es el de garantizar que todos los que adquieren vacaciones personalizadas se hallan adecuadamente protegidos, tanto si se trata de viajes combinados como si se trata de una nueva forma de organización. Otros 120 millones de consumidores que compran estos planes de viaje personalizados también estarán protegidos por la Directiva propuesta.

El CESE reconoce que el ámbito de aplicación y las definiciones que se establecen en la Directiva constituyen un componente básico de la propuesta. Considera que los viajes de negocios, o una combinación de viaje de negocios y de ocio no adquirida mediante contrato marco en forma de viaje combinado o de servicios asistidos de viaje, recaen con claridad en el ámbito de esta propuesta. El Comité sostiene que los organizadores de viajes ocasionales han

de estar también sujetos a esta directiva a fin de garantizar la igualdad de condiciones y una protección adecuada de los consumidores. Ello explica la supresión de la expresión «viajes organizados ocasionales» en el punto 19 de la propuesta.

Recomienda que como datos de los consumidores, según se establece en la definición de servicio asistido de viaje recogida en el artículo 3, apartado 2, punto v), sirva cualquier dato del cliente que haya sido transferido, y no únicamente la información de la tarjeta de crédito, como se menciona en el considerando 18 de la propuesta.

Si bien el CESE acoge con satisfacción el esfuerzo en favor de una mayor transparencia, la metodología de esta transparencia deberá ser clara y factible para facilitar su consulta, y no debe dejarse exclusivamente a discreción del minorista. Aun cuando apoya la

divulgación de información por medios digitales, el CESE señala que sigue habiendo consumidores europeos sin acceso a este servicio, bien por elección propia, bien por limitación en el acceso, y sostiene que estas personas no deben ser objeto de discriminación a la hora de acceder a la información relativa a sus viajes combinados o a la actualización de dicha información.

El CESE recomienda que se defina con mayor claridad lo que se entiende por recargo razonable por anulación y hace especial hincapié en que una compensación de 100 euros es insuficiente y menoscaba los derechos de los consumidores en vigor.

El CESE cree que es posible modificar la Directiva 90/314/CEE, adaptándola a las nuevas tecnologías sin tener que rebajar el nivel de la protección a los consumidores.