

Se celebrará el 30 aniversario de la entrada en vigor de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) en 1984.

- Con esta norma se desarrollan los derechos reconocidos en la Constitución (artículo 51): Obligación de los poderes públicos de garantizarlo y de proteger mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Derecho de asociarse y participar en las decisiones públicas, lo que permitió desarrollar un movimiento de asociativo de consumo, prácticamente inexistente hasta ese momento.
- Antecedentes: el caso del aceite de colza en 1981, que afectó a más de 20.000 personas y produjo más de 4000 fallecimientos, despertó el interés de los legisladores y de la sociedad por los derechos del consumidor y por su efectiva protección.
- Características de la protección de los consumidores: descentralización, ya que las competencias en este ámbito son autonómicas (con un reciente Ley que busca garantizar la unidad de mercado) y europeísmo, ya que en la actualidad casi toda la legislación en esta materia depende de la Unión Europea, bien por la transposición de directivas comunitarias, bien por la aplicación directa de reglamentos.
- Principales áreas de protección del consumidor:
  - El primero es el **derecho a la salud y la seguridad**. Es en la que más se ha avanzado. La reglamentación en seguridad alimentaria es muy extensa, aunque se han producido alarmas importantes o llamativas en estos años como el síndrome de las vacas locas. Se ha desarrollado un sistema de redes de alerta efectivo, y se ha avanzado en la trazabilidad, en la regulación de las alegaciones y del etiquetado, pero hacen falta mayores recursos para la inspección y el control.

- **Derechos económicos.** La protección en este campo ha sido claramente insuficiente. Las malas prácticas han dado lugar a importantes escándalos y fraudes afectando y generando graves perjuicios a miles de ciudadanos Opening, Gescartera, Forum y Afinsa, cláusulas suelo, preferentes. A lo anterior hay que añadir el cese de actividad de algunas compañías aéreas, las reclamaciones por defectos en construcción de viviendas, los desahucios, etc. Y planeando sobre todo ello el sobreendeudamiento de las familias. Se precisan iniciativas legales que favorezcan la protección de los derechos económicos de los consumidores. Cambios que también deberían producirse en materia del acceso a la justicia de los consumidores como los relativos a la regulación de las acciones colectivas.
- **Telecomunicaciones.** Las ofertas de telefonía son uno de los segmentos que mayores quejas genera entre los consumidores, debido a la confusión de las ofertas y a la agresividad de las acciones comerciales. Los desarrollos futuros de la legislación se orientan precisamente a garantizar una mayor información a los usuarios, las limitaciones a la publicidad no deseada, las facilidades para reclamar o cambiar de compañía, etc.
- **Tarifa eléctrica.** La nueva normativa sobre la tarifa eléctrica, que entrará en vigor en los próximos meses, ha sumido en una tremenda confusión a los usuarios que carecen de criterios para optar por una de las dos opciones previstas o la PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor con un aseguramiento que encarece la factura) o mercado libre, que está sujeto a cambios de tarifa durante cada día. En este sector, casi en más que ningún hace falta mucha información y medidas para evita la pobreza energética de los consumidores más vulnerables
- **Los nuevos desafíos.** Aparecen nuevas formas de consumo, se desarrolla el comercio electrónico a través de diferentes plataformas (televisión, ordenador, móvil). Todo ello requiere un especial esfuerzo para garantizar la

seguridad en los pagos, las garantías en los bienes y servicios recibidos, la protección de los datos personales.

- Importancia de la formación del consumidor. En este ámbito se ha producido una merma por la caída de recursos, pero es fundamental, y así lo viene reclamando el Consejo de Consumidores y Usuarios, la incorporación de la materia de educación para el consumo en la enseñanza reglada en las primeras etapas educativas. Si esto se llevara a cabo, dentro de otros treinta años dispondríamos de nuevas generaciones de consumidores con hábitos que favorezcan un consumo responsable y sostenible.
- Para las organizaciones de consumidores, que deben enfrentarse a problemas en sectores muy diversos y que requieren un alto grado de especialización, el principal problema es la desigualdad en recursos ante las compañías que ofrecen sus bienes y servicios en esos mercados. Para poder proteger eficazmente a los consumidores e influir a su favor en las iniciativas legislativas, en España y en Europa, es necesario un apoyo decidido a su viabilidad y desarrollo.
- La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ha experimentado a lo largo del tiempo diferentes cambios y actualizaciones, la de más calado fue la de 2007 que refundió esta norma con otras leyes complementarias. En estos momentos está prevista una modificación cuyo Proyecto de Ley se encuentra en el Senado, incluyendo aspectos importantes como la limitación del llamado "spam telefónico", mayores garantías en las ventas a distancia cuando un consumidor quiere desistir para la atención personalizada al usuario o para garantizar la información adecuada y el consentimiento en materia de contratos.