

Carta de la Presidenta del CCU, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor – 15 de marzo de 2015.

## SOMOS IMPORTANTES

Parecería innecesario tener que destacar en el Día Mundial del Consumidor la importancia que tienen las decisiones sobre el consumo, y sin embargo creo imprescindible que cada vez tomemos más conciencia de que muchos de los actos de compra y uso que realizamos cada día, de forma un tanto automática, en relación con la alimentación, el calzado, el vestido, el ocio, la educación, el teléfono... Y que repercuten directamente sobre nuestra calidad de vida, son decisiones de consumo. Incluso deberíamos recordar con más frecuencia que somos consumidores pasivos de muchas decisiones externas, como el consumo de publicidad, y también tomar conciencia de la importancia que tiene el consumo racional como contrapeso de la oferta y necesaria transparencia del mercado, como regulador de los precios y como índice, causa y consecuencia a la vez del crecimiento económico de un país.

Por ello, desde el Consejo de Consumidores y Usuarios quisiera destacar, especialmente en este día, que el consumo es tan importante que precisa de instrumentos con capacidad suficiente para afrontar los nuevos retos que nos demanda este siglo, entre otros, la profunda y compleja crisis económica que hemos tenido que atravesar y los grandes avances tecnológicos cuyo futuro aún no podemos imaginar.

En este marco, es preciso resaltar el trabajo que realizan las asociaciones que integran el Consejo de Consumidores y Usuarios en defensa de los consumidores, en su formación y apoyo, así como en la asistencia y representación de sus preocupaciones fundamentales.

Sin ánimo de ser exhaustiva, cabe referir algunas de las cuestiones que son especialmente importantes para los consumidores en la actualidad:

### El sobreendeudamiento de las familias

La crisis económica, si bien ha propiciado la aparición de consumidores más críticos y reflexivos, también ha supuesto un desafío para el mantenimiento de sus derechos y ha ahondado en el sobreendeudamiento familiar. La aparición de sistemas y la nueva regulación que permita a las familias procesos de reflatamiento de la deuda, ayudará a solucionar situaciones dramáticas y a luchar contra la exclusión social.

### Sistema arbitral de consumo

Las nuevas tecnologías deben ser aliadas de la defensa del consumidor y así, el desarrollo del sistema arbitral electrónico debe ser prioritario para mejorar el acceso y la potencialidad del sistema. En este marco, la adecuada trasposición de la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo tiene una gran importancia, la implementación de nuevos órganos de resolución extrajudicial va a suponer sin duda nuevas oportunidades para resolver los conflictos entre consumidores y usuarios.



## Servicios financieros y de interés general

Los servicios financieros y los servicios esenciales y de interés general siguen siendo los que más consultas y reclamaciones ostentan. La complejidad de determinados productos, ciertas prácticas abusivas o el problema de las cláusulas suelo, aconsejan una nueva regulación y el esfuerzo de todos, administraciones y asociaciones, para mejorar la educación financiera de los consumidores.

Igualmente, en el sector energético se hace necesaria una mayor claridad y menor complejidad en los conceptos de facturación, así como prestar especial atención a los colectivos vulnerables en línea con lo que ya vienen realizando algunas comunidades autónomas.

## Consumo colaborativo

Las nuevas formas de consumo que se están poniendo de manifiesto en los últimos años, están alterando las relaciones hasta ahora habituales entre oferentes y consumidores. Parece conveniente analizar el impacto que puedan tener en los derechos del consumidor para pensar en ampliaciones legislativas que acojan las nuevas relaciones.

Un movimiento de consumidores fuerte tiene que hacer frente en los 365 días del año a los problemas y demandas anteriormente planteadas y a los nuevos desafíos a los que la defensa del consumidor se enfrenta, como la globalización, la concentración empresarial o las nuevas tecnologías. Para ello es necesario el apoyo de la Administración y solicitamos en este día un programa a medio plazo para estudiar las necesidades y la estructura de un movimiento de consumidores con influencia en la sociedad.

**Dña. Manuela López Besteiro**  
**Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios**

