

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

15 de marzo de 2021

MANIFIESTO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El CCU advierte del riesgo de pérdida de derechos para los consumidores y usuarios debido a la pandemia

El Consejo de Consumidores y Usuarios valora positivamente la inclusión en la normativa del concepto de “persona consumidora vulnerable” y apoya su desarrollo

Ha lanzado una campaña en redes sociales con el hashtag **#CCUDiaMundialPersonaConsumidora**

Madrid, 12 de marzo de 2021.- El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha lanzado una campaña en redes sociales con motivo de la celebración el próximo 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, con el fin de concienciar ante los riesgos de pérdida de derechos a los que éstas se enfrentan por la crisis de la COVID-19, utilizando el hashtag **#CCUDiaMundialPersonaConsumidora**.

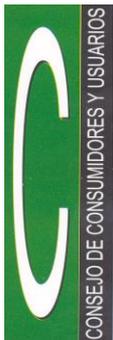
LOS PROBLEMAS

La pandemia ha supuesto un reto social y sanitario de primer orden, agravando los problemas ya existentes en estas materias. En este sentido, se han extendido surgiendo dificultades para acceder a suministros básicos como luz, agua, gas e internet.

La aceleración del desarrollo del comercio electrónico, ha puesto al descubierto también graves problemas de falta de protección y vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios, relacionados con los términos y condiciones de las compras en línea: entrega de los productos fuera de plazo; indeterminación del operador responsable; problemas de privacidad; venta de productos no seguros, falsificaciones y “productos milagro”; proliferación de fraudes y estafas, reducción de los estándares de sostenibilidad de los productos y dificultades para reclamar.

El auge de bulos y noticias falsas –fake news-, que afectan a ofertas de consumo cotidiano y esencial como por ejemplo alimentación, provocando cambios indeseados en los hábitos de compra o en la contratación de servicios, y menoscabando el derecho de los consumidores a recibir información veraz y objetiva.

La vulneración manifiesta y generalizada de derechos de las personas usuarias se deja ver especialmente, por parte de las aerolíneas en casos de cancelación de vuelos o imposibilidad de viajar.



La crisis sanitaria deja muchos supervivientes, que, por suerte, han pasado la enfermedad pero que, con o sin secuelas por ello, se enfrentan a discriminaciones tarifarias y exclusión de seguros de vida y enfermedad, que se unen a las que las personas consumidoras venían sufriendo en este sector con relación a haber padecido, con anterioridad a la contratación del seguro, una enfermedad grave.

LA RESPUESTA DE LAS AUTORIDADES Y EL MERCADO

El Consejo valora positivamente las medidas adoptadas por la Administración para mitigar estas dificultades y asegurar, por ejemplo, la continuidad en el acceso a los servicios básicos durante la crisis de la COVID-19, o la inclusión en 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 los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, de la figura de la “persona consumidora vulnerable” entendida como aquella que “por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentra, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que le impide el ejercicio de sus derechos como persona consumidora en condiciones de igualdad”.

LAS TAREAS DEL PRÓXIMO FUTURO

-SUMINISTROS BÁSICOS. La misma reacción de las autoridades deja ver la necesidad de soluciones normativas consolidadas que garanticen, en los servicios básicos, su asequibilidad de precio, en particular en el alquiler, que asegure un acceso mínimo universal prohibiendo, en su caso, la suspensión para los hogares en situación de vulnerabilidad, del suministro de los servicios básicos.

-ESPAÑA VACIADA. El CCU también considera necesario el desarrollo sectorial de la protección a las personas consumidoras vulnerables, por ejemplo, en la llamada España vaciada, para superar las dificultades de los ciudadanos residentes en ella para acceder a prestaciones básicas como una conexión a internet fiable y de calidad, o a la atención presencial a través de oficinas bancarias de proximidad.

-LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. El Consejo de Consumidores y Usuarios considera urgente la aprobación de una Ley de Servicios de Atención al Cliente que dote de protección integral a los consumidores y usuarios, y fije estándares homogéneos de eficacia y calidad para las compañías. La mala calidad de estos los servicios, el retraso y la ineficacia en la resolución de las quejas y reclamaciones disuaden a algunos consumidores de ejercer sus derechos, desvirtuando el mapa de satisfacción real sobre los servicios prestados o los bienes recibidos, o bien dan lugar a procedimientos judiciales innecesarios que deberían solucionarse por otras vías.

-REFORMAS LEGALES. Todo lo anterior exige reforzar los marcos regulatorios de protección de las personas consumidoras, y su aplicación efectiva a las reclamaciones judiciales, extrajudiciales o administrativas; asegurando la reparación íntegra de los

daños; la cooperación de profesionales y empresas; la regulación eficaz de las acciones colectivas; el apoyo de las autoridades de competencia (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) para que sus resoluciones mejoren la realidad de los contratos de consumo; la sanción de conductas graves como la imposición de cláusulas abusivas, con sanciones efectivas, proporcionales y disuasorias; y la trasposición de directivas pendientes en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.

CONCLUSIÓN

En un día importante para los derechos de las personas consumidoras el Consejo de Consumidores y Usuarios reitera su llamamiento, primero, a los poderes públicos para que aseguren la efectividad de estos derechos; después, a las empresas para que los respeten y, por último, a los ciudadanos y a las propias personas consumidoras para que, conocedoras de sus derechos, no los desestimen sino que los reclamen, con la confianza que serán atendidos en el marco institucional del Estado Social y Democrático y en el transnacional del mercado interior.

