

## DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

### El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) reclama una intervención más eficaz de los poderes públicos para la protección adecuada de los consumidores.

1

*Madrid, 12 de marzo de 2024.*- Con motivo de la celebración el próximo 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha hecho público un manifiesto ([https://consumo-ccu.consumo.gob.es/pdf/240308\\_ManifiestoDiaMundialDerechosPersonasConsumidoras.pdf](https://consumo-ccu.consumo.gob.es/pdf/240308_ManifiestoDiaMundialDerechosPersonasConsumidoras.pdf) ) en el que reclama una intervención más eficaz de los poderes públicos para la protección adecuada de los consumidores.

El Consejo considera que la celebración de este Día es una oportunidad tanto para exigir que se respeten los derechos de los consumidores como para denunciar los abusos por parte de las empresas que menoscaban estos derechos.

En dicho manifiesto el CCU demanda, entre otros aspectos:

- ✚ Aprobación urgente del proyecto de Ley de los Servicios de Atención a la Clientela. Se trata de una reivindicación histórica para la defensa de las personas consumidoras y usuarias, ya que, en la actualidad, la mayoría de los servicios de atención al cliente de las empresas adolecen de falta de calidad, transparencia, accesibilidad y eficacia.
- ✚ La puesta en marcha de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero ante la falta de eficacia de los sistemas de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros, eliminando el límite de 20.000 euros para que las resoluciones sean vinculantes para los bancos.
- ✚ La rápida transposición de la Directiva sobre acciones de representación colectiva, necesarias para superar los obstáculos a los que hoy se enfrentan los consumidores en sus acciones individuales.
- ✚ Desarrollo de la posibilidad de reparación para los usuarios dentro del proceso sancionador a las empresas, en conformidad con la reforma del marco normativo general para la defensa de los consumidores y usuarios.
- ✚ Incremento de la vigilancia de las prácticas colusorias y abusivas que se producen en el mercado.

- ✚ Dotación de recursos y medios suficientes al Ministerio Fiscal para que actúe en el ámbito del consumo, para la adecuada protección de los consumidores frente a los abusos.
- ✚ Desarrollo de políticas públicas que contribuyan a salvaguardar el derecho fundamental a una vivienda digna y adecuada. La Nueva Ley de Vivienda en España constituye un paso significativo hacia el reconocimiento y la efectiva protección del derecho a una vivienda digna, que debe ser completado urgentemente con la creación de un parque público de vivienda en alquiler que frene o revierta la tendencia alcista de los precios.
- ✚ La inclusión tecnológica de todas las capas sociales, para superar la brecha digital. Lucha contra la desinformación y otros contenidos ilícitos en internet, especialmente los que perjudican a los menores como consumidores especialmente vulnerables.
- ✚ Medidas que mitiguen el impacto del alza de los precios en la cesta de la compra.
- ✚ Un sistema de inspección y sanciones efectivo, que prevenga y disuada a las empresas de infringir la normativa de protección de los consumidores, tanto por la cuantía de dichas sanciones como por el impacto que su divulgación pública pueda tener en la reputación empresarial.
- ✚ Soluciones para el grave problema del sobreendeudamiento de las familias, agravado por la crisis económica derivada de la COVID-19, el incremento del coste de la vida y la evolución del mundo del crédito, especialmente a causa de los denominados “créditos rápidos”.

En suma, el Consejo de Consumidores y Usuarios considera necesario y urgente garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, como promete la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.