

La ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, se ha reunido hoy con el Consejo de Consumidores y Usuarios

LA MINISTRA ANA MATO ANUNCIA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA DE CONSUMO Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

El nuevo órgano englobará al Instituto Nacional de Consumo y a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria

15 de marzo. La ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, se ha reunido hoy con el Consejo de Consumidores y Usuarios y, con posterioridad, ha presidido la Conferencia Sectorial de Consumo. Coincidiendo con la celebración del 50º aniversario del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, Mato ha expuesto a las organizaciones de consumidores las principales líneas de la política de consumo que impulsará el Ministerio durante esta legislatura, y ha acordado con las autonomías las primeras medidas.



En primer lugar, el ministerio y las comunidades han acordado **la creación de la Agencia de Consumo y Seguridad Alimentaria**. Se trata de un órgano que unificará el Instituto Nacional de Consumo (INC) y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria. Este organismo no sólo contribuirá a la racionalización en el uso de los recursos públicos, sino que **acercará a nuestro país a Europa y reforzará las políticas de protección de la seguridad de los consumidores, pues la agencia seguirá el modelo de la Dirección General Europea SANCO**. La unificación de estos dos órganos, además, permitirá la participación de las asociaciones de consumidores en el ámbito de los alimentos, y aumenta su capacidad de actuación en pro de los consumidores.

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Por otro lado, la ministra ha expuesto que el Gobierno va a abordar en breve un proyecto de **Ley de Atención al Consumidor**. Entre otras medidas, **regulará el funcionamiento de las oficinas de atención al usuario de las empresas**. Se establecerán criterios claros de información y transparencia que deben ofrecer las empresas en la fase precontractual y también en las reclamaciones y para la solución de conflictos cliente-empresa. Una de las novedades será que los procedimientos de reclamación podrán realizarse siempre vía telefónica y, en esta modalidad, **se ofrecerá siempre como primera opción la atención personalizada, no mediante dispositivos de voz**. De esta forma, se facilitará el acceso de usuarios mayores o de otros colectivos con alguna dificultad para comunicarse a través de estos dispositivos.

FACTURA ELÉCTRICA

En la conferencia sectorial también se ha acordado el desarrollo de **un nuevo modelo de factura eléctrica, con posible ampliación a otros campos de consumo de energía. El objetivo es hacerla más transparente, de más fácil lectura e interpretación por todos los consumidores.** Se trata, en suma, de que los consumidores conozcan mejor los conceptos por los que se les está facturando para ayudar a gestionar mejor sus necesidades.

PRODUCTOS FINANCIEROS

La ministra también ha anunciado que prestará un especial interés a los **consumidores de productos financieros**, muchos de los cuales se han visto seriamente afectados por las consecuencias de la crisis, **en especial en lo referido a las denominadas “participaciones preferentes”**. Mato ha asegurado que el Gobierno revisará los procedimientos de contratación de este tipo de productos financieros, para que **exista una obligación clara por parte de las entidades bancarias de facilitar toda la información necesaria a los ciudadanos.** “Queremos eliminar la letra pequeña”, ha señalado la ministra. De esta forma, a la hora de tomar una decisión, el consumidor tendrá pleno conocimiento de los compromisos que asume con el banco o con la caja de ahorros.

