

## Balance de Actividad del CCU en 2023

# **El Consejo de Consumidores y Usuarios identifica los principales retos para la protección de las personas consumidoras y usuarias en 2024**

La futura ley de defensa de la clientela, la figura del defensor del cliente financiero o la transposición de la directiva sobre acciones de representación son algunos de esos retos.



*Madrid, 9 de enero de 2024.-* El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha hecho público su informe de Balance de Actividad correspondiente a 2023, en el que se da cuenta de lo realizado en el pasado año y se enumeran también los principales retos pendientes para la protección de las personas consumidoras y usuarias en 2024.

En la presentación del informe el presidente del CCU, Carlos Ballugera, se refiere a alguno de estos retos, como la aprobación de la tan demorada ley de atención a la clientela; la creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, o la transposición de la Directiva de las Acciones de Representación, que garantizará un mayor nivel de protección de los consumidores.

También se mencionan otros aspectos a mejorar, como la actualización de la normativa sobre el arbitraje de consumo; la regulación de una información adecuada para las personas con alguna discapacidad visual o auditiva; el desarrollo de la figura de la reparación a los consumidores dentro del proceso sancionador; la dotación al Ministerio Fiscal para que actúe en el ámbito del consumo; la mitigación del impacto al alza de los precios en la cesta de la compra; la reducción de la brecha digital, o una mayor vigilancia de las prácticas abusivas que se producen en el mercado.

## Actuaciones

En su balance, el CCU informa de que ha celebrado diez reuniones ordinarias y una extraordinaria, en las que se analizaron un total de 77 textos normativos de diferente rango, entre anteproyectos de ley (1), proyectos de real decreto (18), de órdenes ministeriales (18), propuestas de resolución (32), y otro tipo de documentos sometidos a su consideración.

Las iniciativas del Consejo no solo se circunscriben a los dictámenes que le son requeridos por distintos órganos de la administración, sino que puede plantear cuantas propuestas normativas o de actuación considere de interés para la defensa de los consumidores y usuarios.

Además, el CCU se ha pronunciado por propia iniciativa sobre asuntos como la protección de los consumidores vulnerables; la llamada a una intervención más eficaz de los poderes públicos para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias; la reforma del mercado energético.

En 2023 ha suscrito y renovado diferentes convenios, protocolos y acuerdos de como los establecidos con la Fiscalía, RTVE o la Oficina Española de Patentes y Marcas. En este año organizó también una jornada con el Comité Económico y Social Europeo (CESE) centrada en la regulación de los *influencers*, las alegaciones medioambientales, y la trasposición de la Directiva de acciones de representación

## ¿Qué es el CCU?

El CCU es el órgano de representación y consulta de la Administración General del Estado en materia de protección a los Consumidores y Usuarios, que debe ser oído en consulta y en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de ámbito estatal relativas a materias que afecten directamente a los consumidores y usuarios.

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, **es preceptivo su informe** en el procedimiento de elaboración de:

- Reglamentos de desarrollo y aplicación del Texto Refundido
- Reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo
- Disposiciones generales sobre ordenación del mercado interior y disciplina del mercado
- Fijación de precios y tarifas de servicios, cuando afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas
- Condiciones generales de los contratos o modelos de contratos regulados o autorizados por los poderes públicos en servicios de interés general o prestados a los consumidores por empresas públicas
- Cuando una ley así lo establezca.



Asimismo, y dentro de las atribuciones que tiene encomendadas, el CCU elabora informes por propia iniciativa con el objetivo de mejorar los instrumentos de protección al consumidor, incentivará la trasposición de directivas pendientes, realizará un seguimiento de las políticas de protección a los consumidores y usuarios que articula el Ministerio de Consumo, o promoverá políticas justas para mitigar las desigualdades sociales.

El CCU busca el diálogo, siempre que sea posible, con los diferentes sectores empresariales y sus asociaciones a fin de erradicar los abusos en el mercado sin necesidad de que las personas consumidoras se vean obligadas a interponer quejas, denuncias o demandas ante las instancias arbitrales, la Administración o los tribunales. Siempre desde la consideración de que los intereses de las personas consumidoras deben prevalecer sobre los gigantes del mercado.