



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

15 de marzo de 2022

MANIFIESTO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)

El CCU reclama a las administraciones de consumo un mayor apoyo para que las legislaciones sectoriales favorezcan a los consumidores y usuarios.

El Consejo de Consumidores y Usuarios valora positivamente la inclusión en la normativa consumerista del concepto de “persona consumidora vulnerable”, pero exige una mayor concreción de la definición.

El CCU pide medidas para la adecuada protección de los consumidores frente a los abusos, la inclusión tecnológica, un mayor apoyo a las personas mayores en los servicios bancarios, medidas para abaratar el coste de la energía, y recuerda la obligación de los poderes públicos de consultar al Consejo sobre toda norma que afecte a los consumidores y usuarios.

Madrid, 15 de marzo de 2022.- 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 reclamar una intervención eficaz de los poderes públicos para la protección adecuada de los consumidores.

Cada año, el movimiento de los consumidores conmemora el 15 de marzo como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor como modo de sensibilizar a la sociedad sobre los derechos y necesidades de los consumidores a nivel mundial.

La celebración de este día es una oportunidad para exigir que se respeten y protejan los derechos de todos los consumidores y para protestar contra los abusos del mercado y las injusticias sociales que menoscaban estos derechos.

- **GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS:**

La garantía de los derechos de las personas consumidoras, dirigida al buen funcionamiento del mercado, exige contratos sin abusos y sin cláusulas abusivas. El artículo 7 de la [Directiva 93/13/CEE](#) sobre cláusulas abusivas dice que los Estados miembros velarán por que existan medios adecuados y eficaces para que cese el uso de dichas cláusulas.

Sin embargo, la realidad es que las cláusulas abusivas siguen circulando en el mercado y que la carga que tienen que afrontar las personas consumidoras para librarse de ellas es excesiva.

Para paliar esa situación son necesarios medios adecuados y eficaces tanto procesales privados como administrativos. Por eso es necesario transponer y desarrollar la Directiva sobre acciones de representación tanto en el ámbito judicial como en el administrativo, contemplando no sólo la legitimación para reclamar colectivamente, sino también los efectos "ultra partes" de las sentencias de nulidad de condiciones generales, en acciones colectivas e individuales, agilizando la ejecución colectiva de esas sentencias y favorecer que cualquier persona consumidora afectada se pueda acoger a ella y beneficiarse de sus efectos.

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), además, denuncia que han transcurrido cinco años sin que el Gobierno haya dado cumplimiento a lo dispuesto en la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sobre la regulación y puesta en funcionamiento de las [entidades](#) de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera y en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.

Dos sectores con un elevado número de reclamaciones. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en 2020 atendió un total de 54.273 reclamaciones, y, por su parte, el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España analizó en 2021, 21.320 reclamaciones. Ese volumen de insatisfacción de los consumidores evidencia la necesidad de adoptar medidas eficaces que garanticen el respeto y el reconocimiento de sus derechos sin que se vean abocados a tener que solicitarlos administrativa o judicialmente.

- **GARANTIZAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS:**

El CCU reclama el mantenimiento de una infraestructura física accesible de las entidades financieras, especialmente en relación con ciertos servicios bancarios como el acceso al efectivo, que debería ser considerado por la Administración como un "*Servicio Universal*" para garantizar el acceso de toda la población. Para ello, el Consejo considera necesarios convenios de colaboración de las entidades financieras con los ayuntamientos que permitan la instalación de cajeros automáticos multimarca en las oficinas municipales, así como con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos para proporcionar ese servicio en los núcleos de la España rural.

Las dificultades para acceder a los servicios bancarios son especialmente preocupantes en el caso de las personas mayores. Muchas de ellas no utilizan los cajeros automáticos por falta de privacidad o miedo al fraude, al tiempo que tampoco recurren a las nuevas tecnologías para realizar sus operaciones por falta de conocimientos o desconfianza. A menudo deben lidiar con problemas sensoriales,

cognitivos y de movilidad, que dificultan gestiones habituales (recordar diferentes nombres de usuario y contraseñas, administrar contraseñas de seguridad o simplemente manejar los botones de un cajero o presionar números clave en teléfonos con dedos artríticos). Otro problema es la dependencia de terceros para poder realizar operaciones bancarias.

El CCU considera necesario el desarrollo de iniciativas específicas para proteger a las personas mayores de las estafas financieras. Las instituciones financieras deben desarrollar e implementar protocolos para reconocer operaciones sospechosas. Además, los servicios sociales deberían disponer de programas de ayuda específicos en el ámbito financiero, por ejemplo, mediante la instalación de equipos informáticos en las oficinas municipales, para que las personas mayores puedan realizar operaciones bancarias en un entorno seguro y con un servicio de apoyo.

Es necesario, por tanto, desarrollar leyes específicas para proteger a las personas mayores de las estafas financieras.

De manera complementaria, es necesario dotar a las personas mayores de conocimientos prácticos para lograr competencias digitales y de herramientas básicas que les permitan gestionar sus finanzas, evitando la exclusión o la dependencia de terceros para realizar operaciones bancarias.

- **DESARROLLAR POLÍTICAS INCLUSIVAS EN EL ÁMBITO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN:**

El Consejo de Consumidores y Usuarios recuerda la importancia de desarrollar políticas inclusivas en el ámbito de las TIC, como un modo de evitar las diferentes brechas digitales (de edad, territoriales, económicas, culturales) que afectan a las personas consumidoras y usuarias más vulnerables.

El Consejo se dirige especialmente a las administraciones públicas y a sus procesos de transformación digital, pidiendo que no olviden que la ciudadanía debe ser el centro de sus estrategias.

Las TIC pueden ayudar a facilitar las relaciones de los particulares con las distintas administraciones, pero, en todo caso, estas últimas deben garantizar que los ciudadanos puedan relacionarse con ellas de forma presencial, junto con otras medidas que mejoren la prestación de los servicios a los ciudadanos, favorezcan su bienestar y contribuyan a su integración social.

- **EL PRECIO DE LA ENERGÍA ESTÁ CREANDO MAYOR DESIGUALDAD:**

Otro de los aspectos tratados por el CCU con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor es la escalada de los precios de la energía. El Consejo considera que esa escalada es injustificable, que las medidas adoptadas por el Gobierno resultan

insuficientes, y que dicha circunstancia exige una mayor vigilancia e intervención por parte de los poderes públicos para asegurar el funcionamiento adecuado del mercado energético.

El Consejo pide también la revisión del sistema de fijación de precios de la electricidad debido a que el actual sistema marginalista genera graves distorsiones y mucha volatilidad, trasladándolo directamente a la tarifa regulada (PVPC), a la que están acogidos los consumidores vulnerables.

El proceso de transición energética debe traer beneficios al consumidor, dándole una posición central, además de ofrecer precios asequibles, justos y sostenibles.

Es necesario garantizar una mayor protección de los consumidores domésticos y, en especial, a los consumidores vulnerables, para asegurar el acceso al suministro eléctrico. La escalada de los precios de la energía viene acentuando los niveles de pobreza energética en España, obligando a millones de familias a destinar una parte excesiva de sus reducidos ingresos al abono de la factura eléctrica, a limitar sus necesidades por debajo de los niveles deseables para la conservación de un grado mínimo de comodidad en sus domicilios, o a soportar las consecuencias derivadas de la suspensión del suministro eléctrico ante situaciones de impago.

- **LA OBLIGACIÓN DE CONSULTAR AL CCU TODA NORMA QUE AFECTE A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS:**

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el órgano de representación y consulta de ámbito nacional de las organizaciones de consumidores y usuarios con implantación estatal, y ostenta la representación institucional de las organizaciones de consumidores y usuarios ante la Administración General del Estado u otras entidades.

El Consejo recuerda que es preceptivo someter a su informe y valoración toda norma que afecte a los consumidores, y critica que la Administración esté utilizando la convocatoria de consulta pública para obviar el trámite de audiencia que dispone el artículo 39 del RDL 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.

Para más información: Carlos Ballugera, presidente del CCU. Tfno 609 46 95 82