

#6 Propuestas FACUA

**para mejorar la protección
de los consumidores
y la lucha contra el fraude**



Consumidores en Acción

6 PROPUESTAS PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE

FACUA-Consumidores en Acción presenta seis propuestas para mejorar la protección de los consumidores y la lucha contra el fraude.

La asociación reivindica la asunción de competencias estatales para aplicar multas a las empresas que cometen fraudes masivos, la imposición de límites a las tarifas y abusos de bancos y sectores liberalizados y la regulación de indemnizaciones para los consumidores que sufren irregularidades. Asimismo, reclama el desarrollo de políticas que garanticen el derecho a la vivienda, agua, educación y sanidad, transparencia. La asociación también reclama más control y transparencia sobre alimentos y productos peligrosos y la regulación de los servicios de atención al cliente, de manera que en los principales sectores se fijen plazos de respuesta para las reclamaciones, teléfonos gratuitos y atención online.

FACUA espera que los principales partidos valoren estas reivindicaciones y las incorporen a su acción de gobierno u oposición, en aras de fomentar una mayor protección de los derechos de los consumidores. En los últimos años, en plena crisis económica, los fraudes han aumentado mientras que se han reducido los controles gubernamentales al tiempo que no se han puesto en marcha los necesarios avances regulatorios para defender los intereses de los usuarios.

La asociación recuerda que en España, el Estado carece de competencias para imponer multas a las empresas que cometen abusos sobre los consumidores, una competencia que sólo poseen las comunidades autónomas que viene derivando en falta de medidas contundentes contra los fraudes masivos. Por ello, resulta urgente un cambio normativo por el que se cree un organismo estatal con responsabilidades exclusivas en protección de los usuarios con capacidad sancionadora ante vulneraciones de la legislación de consumo que afecten a consumidores de varias comunidades autónomas.



Consumidores en Acción

1. Multas a las empresas que cometen fraudes masivos.

Proponemos la creación de un organismo estatal con responsabilidades exclusivas en protección de los consumidores y potestad sancionadora ante los fraudes masivos. Con ella, el Estado asumiría las competencias para aplicar multas ante vulneraciones de la legislación de defensa de los usuarios que cometa una empresa en varias comunidades autónomas.

Esta Agencia Estatal para la Protección de los Consumidores contaría con un amplio cuerpo de profesionales e inspectores dedicado al control de los mercados y realizar investigaciones de oficio, así como evaluar y coordinar las denuncias que lleguen de las autoridades autonómicas y las asociaciones de consumidores, además de intercambiar información sobre las irregularidades que detecte en el mercado con el resto de organismos del Gobierno con competencias de regulación, control y sanción.

Trabajaría en coordinación con los institutos, agencias y direcciones generales de consumo autonómicas, de manera que intercambiasen información y aprovecharan sus sinergias. También actuaría en colaboración con las organizaciones dedicadas a la defensa de los consumidores, que tendrían la consideración de parte interesada en los procedimientos que se abriesen a raíz de sus denuncias o en los que se personasen en representación de los afectados.

Necesitamos organismos reguladores y de control de los mercados independientes y neutrales, tanto de ámbito nacional como europeos, así como la participación de las organizaciones de consumidores en sus órganos consultivos y de dirección preservando un equilibrio con los operadores económicos. Una participación real y efectiva frente a la meramente testimonial que se produce en la actualidad, la cual acentúa el gran desequilibrio entre la presencia e intervención de los grandes grupos de presión empresariales y la participación de los representantes de los consumidores.

Debe revisarse el marco sancionador establecido en la legislación que afecta a la protección de los consumidores para que las multas sean proporcionales a la gravedad de los abusos y resulten disuasorias. Así, proponemos que se incorpore



Consumidores en Acción

el comiso de hasta diez veces el importe de los beneficios que hayan obtenido las empresas con sus prácticas fraudulentas. Las multas fijadas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios -que han venido tomando como referencia las comunidades para sus leyes autonómicas- no han variado desde su aprobación, en 1984, pese a las sucesivas modificaciones de las que ha sido objeto esta norma. Teniendo en cuenta que la inflación ha subido más de un 200% desde entonces, podemos decir que hoy las sanciones son de hecho tres veces más reducidas que las fijadas hace más de treinta años.

2. Límites a las tarifas y abusos en bancos y sectores liberalizados.

Reclamamos la regulación de comisiones y tarifas máximas en bancos y sectores liberalizados (telecomunicaciones, energía y carburantes). Es necesario no sólo garantizar la universalidad del acceso a los mismos, sino también actuar frente a prácticas oligopolíticas poniendo topes a sus precios abusivos.

Proponemos revisar y cuestionar todos los procesos de liberalización para reconducir los errores y abusos que se han cometido. Los consumidores han sufrido brutales subidas tarifarias en estos sectores, fruto de una regulación desarrollada a la medida de sus intereses que no ha impedido la existencia de oligopolios en todos ellos. Las empresas que han entrado en estos mercados han sido absorbidas o sufren enormes barreras que les impiden competir y fomentar bajadas de precios.

Además, las privatizaciones, liberalizaciones y reformas en estos sectores tampoco han fomentado la mejora de la calidad y el trato a los consumidores, sino todo lo contrario. Las desregulaciones y la falta de control han propiciado que se conviertan en los principales focos de fraude y protagonistas de las denuncias de los consumidores. Es necesaria la mejora de la regulación de todos estos sectores en beneficio de la protección los derechos de los usuarios, de manera que se definan en la legislación las prácticas y cláusulas contractuales prohibidas por resultar abusivas

También es necesaria la participación y fiscalización de la sociedad civil en los organismos reguladores sectoriales para garantizar su funcionamiento. La ausencia de las organizaciones representativas de los consumidores en los procesos de regulación y su falta de participación, con peso específico, en los órganos reguladores, ha mantenido un proceso cerrado y opaco en el que los intereses de los usuarios (y más aún de los económicamente marginados) han sido a menudo eclipsados por los intereses y preocupaciones de las empresas proveedoras de bienes y servicios cercanas a los grupos de poder y de toma de decisiones.



Consumidores en Acción

3. Indemnizaciones para los consumidores que sufren abusos.

Exigimos el reconocimiento del derecho a indemnización o reparación del daño por vía administrativa. Se trata de un derecho establecido de forma difusa en la legislación de defensa de los consumidores y cuyo reconocimiento queda a discreción de las autoridades de consumo cada vez que actúen contra una práctica fraudulenta. Lamentablemente, en la inmensa mayoría de casos los consumidores que reclaman tras sufrir abusos no reciben indemnizaciones y, como mucho, recuperan las cantidades cobradas irregularmente.

Así, los consumidores que sufren ofertas engañosas, cláusulas abusivas, incumplimientos contractuales, facturaciones irregulares o falta de respuesta a sus reclamaciones podrán recibir compensaciones económicas que se establecerán en la legislación, tanto general como sectorial.

Asimismo, si un usuario recibe una factura con el cobro de una cantidad incorrecta y presentara reclamación contra la misma, la compañía anulará el cargo excesivo y procederá a emitir una nueva factura sin el mismo hasta que el caso sea resuelto de forma definitiva. Si la resolución es favorable al cliente, la compañía tendrá que abonarle una compensación económica.

La ley también establecerá que si el usuario es objeto del alta en una compañía o una modificación de los servicios contratados sin su consentimiento, la empresa que haya cometido la irregularidad no podrá cobrarle cantidad alguna y procederá a abonarle una compensación. Igualmente, si un producto o servicio no reúne los requisitos ofertados en su información comercial, publicidad o condiciones contractuales, la empresa no sólo tendrá que asumir sus obligaciones con las modificaciones que correspondan o la devolución de la totalidad o parte del importe abonado, sino que abonará una indemnización al consumidor proporcional a su precio y al perjuicio causado.

Esta medida supondría un acicate para que las empresas actúen con limpieza, dado que de lo contrario no sólo se vendrían expuestas a posibles sanciones, sino también a la obligación de compensar económicamente a sus usuarios.



Consumidores en Acción

Junto a ello, es necesario el desarrollo de instrumentos eficaces para la resolución extrajudicial de los conflictos. Así, es preciso abordar una regulación que permita el acceso de los consumidores a procedimientos extrajudiciales de conflictos gratuitos, independientes y con capacidad de resolución, esto es, vinculantes para el empresario: mediación, conciliación y arbitraje.

Deben suprimirse las barreras que los consumidores pueden encontrar para ejercer y defender sus derechos, además de evitarse la judicialización de los abusos cometidos contra los usuarios que los sitúan en una posición de desequilibrio debido al elevado coste de la asistencia jurídica, la duración y la complejidad de los procedimientos judiciales, muy especialmente en el caso de conflictos transfronterizos.

4. Garantizar el derecho a la vivienda, agua, luz, educación y sanidad.

Reclamamos que se garantice para todos los ciudadanos el derecho a la vivienda, el agua, la luz, la sanidad y la educación pública de calidad.

Las privatizaciones y la liberalización del sector eléctrico han derivado en exclusión social y unas cifras alarmantes de pobreza energética, con cientos de miles de familias a las que cada año se les corta en algún momento el suministro por su falta de capacidad para pagar tarifas desorbitadas. Es necesario un cambio en el modelo, que frene las prácticas oligopolísticas, apueste por las energías renovables y el autoconsumo e impida la interrupción del servicio por la precariedad económica de los consumidores.

Debe garantizarse el cumplimiento de las demandas de la Iniciativa ciudadana europea por el derecho humano al agua y al saneamiento. Debe apostarse por la gestión pública del agua, transparente y participativa, entendiendo el acceso al agua y al saneamiento como derecho humano esencial.

Exigimos la paralización de los desahucios por parte de bancos y grandes tenedores de inmuebles sobre viviendas habituales a familias que no tienen capacidad de pago, de manera que estén obligados a alquilárselas con una renta social. Reclamamos una reforma de la legislación que afecta a las hipotecas para poner fin al abuso que representa que los bancos se queden con las viviendas ejecutadas por sólo el 50 o 60% de su valor de tasación.

Reclamamos un nuevo abordaje e impulso de la vivienda social, en la que se integrarían los inmuebles vacíos en manos de la banca y fondos de capital y se potenciaría el alquiler social. Algo esencial en la consecución de los objetivos de la Estrategia Europa 2020, en particular, su objetivo de pobreza y de prevención de la transmisión intergeneracional de la desventaja. Hace falta un nuevo enfoque de la vivienda social que pueda contribuir a garantizar empleo, inclusión y cohesión social. Asimismo, es necesaria una apuesta decidida por que un nuevo modelo de construcción sostenible descansa sobre la calidad de la edificación y la responsabilidad social empresarial, con modelos regulados y con instrumentos de control y seguimiento y no sólo desde la autorregulación las buenas prácticas.

Defendemos un modelo sanitario público, gratuito, de prestación universal y con amplia participación de la ciudadanía, gestionado bajo parámetros de calidad, celeridad, eficacia, financiación con cargo a los presupuestos públicos de forma solidaria y control ciudadano. Hay que garantizar el acceso a todas las personas a la sanidad y la restitución efectiva del derecho universal a la salud eliminado por el Real Decreto Ley 16/2012, que ha supuesto la pérdida de tarjeta sanitaria a más de 800.000 personas desde su entrada en vigor.

En el ámbito del derecho humano a la educación, apostamos por ella como motor de progreso y desarrollo social e individual. Consideramos prioritario el destino de los recursos a la educación pública con la permanente vocación de llegar a atender las necesidades educativas existentes con recursos netamente públicos. Entendemos que la elección de la educación privada, religiosa o de otro tipo, debe considerarse como un derecho legítimo del ciudadano, pero que no debe sustentarse con recursos públicos ni el erario público debe soportar. Por ello, consideramos que el esfuerzo de la Administración y los recursos públicos deben destinarse a garantizar la cobertura de las necesidades existentes a través de la enseñanza pública bajo parámetros de calidad y participación de toda la comunidad educativa.



Consumidores en Acción

5. Transparencia y más control sobre alimentos y productos peligrosos.

Es necesario un importante refuerzo de la seguridad de los alimentos y productos en general, con transparencia en la información sobre riesgos. Mientras que administraciones y sector empresarial forman parte de las redes de alertas, los consumidores estamos excluidos del sistema y sólo tenemos asignados un papel pasivo como meros receptores de una información muchas veces sesgada. Información que ni siquiera existe en las alertas alimentarias, donde los productos peligrosos para la salud que se detectan en el mercado se ocultan a los consumidores.

La falta de transparencia y los insuficientes controles sobre productos peligrosos se produce además en un contexto en el que las administraciones nacionales cuentan con menos recursos, se fomenta el autocontrol en detrimento del control y la supervisión de los mercados por aquellas y se globalizan los mercados, diluyéndose la responsabilidad de los agentes que intervienen en la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios.

Es fundamental asimismo un cambio legislativo de manera que las empresas que ponen en el mercado productos peligrosos estén obligadas a comunicarlo a los consumidores a través de sus webs, comunicados e inserciones publicitarias en prensa, y que las administraciones sanitarias y de protección al consumidor habiliten asimismo mecanismos informativos que lleguen a los usuarios.



Consumidores en Acción

6. Teléfonos de atención al cliente gratuitos y con plazos de respuesta.

Exigimos una ley de servicios de atención al cliente. Las empresas de servicios básicos y las de mayores volúmenes de negocio deben garantizar la tramitación de las altas, bajas, consultas y reclamaciones de los usuarios sin a estos que les suponga ningún coste económico, en un plazo máximo y con el abono de compensaciones si se producen incumplimientos.

Los abusos y errores en la atención a los consumidores, especialmente en sectores como las telecomunicaciones y la energía, son el origen de un alto porcentaje de sus denuncias en las asociaciones de consumidores y las administraciones de consumo. Solicitudes de baja que no se tramitan, altas en servicios con condiciones que no se ajustan a lo ofertado, reclamaciones que ni siquiera reciben respuesta... son algunas de las irregularidades que de forma masiva sufren los usuarios.

Es prioritario regular los servicios de atención al cliente de las compañías de telecomunicaciones, energéticas, bancos, aseguradoras, suministradoras de agua, fabricantes de alimentos y bebidas, grandes superficies comerciales y otros sectores, de manera que cuenten con teléfonos gratuitos y soporte online.

En el resto de sectores empresariales, los teléfonos de atención al cliente no deberían implicar para los usuarios un coste superior al de una llamada a un fijo con prefijo geográfico o a un teléfono móvil nacional (algo que se produce con los prefijos 902) y su tarificación deberá incluirse en los bonos y tarifas planas de las compañías de telecomunicaciones.

Cuando un consumidor plantee una consulta, reclamación, solicitud de alta, baja o modificación contractual a través de un servicio de atención al cliente, la empresa tendrá que enviarle de forma inmediata una comunicación escrita, mediante mensajería móvil o correo electrónico, en la que le confirme la recepción de la misma. De esta forma los usuarios podrán contar con una prueba de haber efectuado la gestión.



Consumidores en Acción

La ley de servicios de atención al cliente regulará el plazo máximo en el que las compañías, dependiendo de su sector de actividad, tendrán que contestar a las reclamaciones de sus clientes, así como el abono de compensaciones económicas si el mismo se incumple. La ley facultará a los consumidores para que las grabaciones de sus llamadas a los servicios de atención al cliente sean utilizadas como prueba en una reclamación ante la administración competente o los tribunales sin necesidad de que tengan que avisar previamente de que procederán a la grabación.