

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DE FACUA CÓRDOBA CON MOTIVO DE LA CELEBRACIÓN EL 15 DE MARZO DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El 15 de Marzo se celebra en todo el mundo el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Es una jornada donde se promueven los derechos fundamentales de las personas consumidoras, para exigir que sus derechos sean respetados y protegidos, y para protestar contra los abusos del mercado y las injusticias sociales que los socavan.

FACUA Córdoba tiene entre sus finalidades fundamentales la información y formación de las personas consumidoras y usuarias, bien sea con carácter general o en relación a productos o servicios determinados, tal como señala el artículo vigésimo tercero del Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, así como el vigésimo sexto de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Es necesario recordar, que el art. 51 de la Constitución Española, establece que los Poderes Públicos y las Diputaciones Provinciales como tales, garantizarán la defensa de los Consumidores y Usuarios, y fomentarán las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

El Estatuto de Autonomía Andaluz, aprobado mediante Ley Orgánica 2/2007 de 19 de Marzo, hace una proclamación de los derechos de los Consumidores en su art. 27, en el que garantiza entre otros, el derecho de consumidores y usuarios a la información, formación y protección en los términos que establezca la Ley, que regulará los mecanismos de participación y el catálogo de derechos del consumidor, que por otra parte ya se contempla en el art. 4 de la Ley 17/2003.

En sintonía con la Legislación estatal, la **Ley 13/2003 de 17 de Diciembre de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía** establece dentro de las Competencias Municipales, en el **art. 97.1**, que *“sin perjuicio de las competencias autonómicas, corresponde a los municipios andaluces velar en sus respectivos territorios por la protección de los consumidores”*; destacando entre este articulado, *“El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en su territorio y en beneficio de sus vecinos”*.

También insiste la Ley 13/2003 de 17 de Diciembre de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía en su art.97.4. **que en el ejercicio de sus competencias en materia de consumo, los municipios apoyarán la participación de las organizaciones y asociaciones de consumidores.**

Vivimos en una sociedad de mercado cada vez más agresiva y competitiva, en la cual consumir productos y servicios, hace que las personas consumidoras y usuarias cada vez se sientan más desprotegidas, y lo que es peor, más desinformadas, lo cual las hace susceptibles de ser engañadas.

Esta Declaración Institucional tiene como objetivo reivindicar la necesidad que merecen las políticas de consumo y de protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito local debiéndose establecer marcos estables de **colaboración entre el Ayuntamiento y FACUA Córdoba para trabajar en el fomento de éstas, y fomentar el asociacionismo y la participación además de mantener un diálogo permanente en relación a la toma de decisiones sobre la calidad de los servicios, las tarifas y tasas que se repercuten a los ciudadanos.**

Hasta la fecha, las áreas competentes en materia de Consumo, generalmente ligadas también a mercados, han tenido bajo su responsabilidad la Oficina de Información al Consumidor (OMIC), la Junta Arbitral de Consumo, las subvenciones a las asociaciones de consumidores y usuarios y la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba.

Estas políticas han visto **mermado año tras año su peso en los presupuestos municipales**, y en los últimos años han sufrido recortes importantes que impiden que se desarrollen **unas políticas eficaces sobre protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.**

En la situación actual se aprecia un **aumento de los abusos sobre los derechos de las personas consumidoras**. Esta realidad provoca la necesidad de reforzar las políticas de protección de los consumidores, es por lo que **cada día se hace más necesario redefinir el papel de la Oficina Municipal de Información al Consumidor** para que asuma más competencias en el control del mercado y abrir un proceso para transferir su actividad de atención e información al ciudadano a las organizaciones de consumidores representativas como FACUA Córdoba a través de los oportunos convenios. **La actividad de mediación, de representación y asistencia a los consumidores debe recaer sobre la sociedad civil organizada, como sucede en otros sectores y colectivos sociales de toda índole.**

Carece de sentido, al existir un tejido asociativo sólido y representativo en la ciudad y capaz de desarrollar con eficacia esas funciones, que la Administración mantenga

ese papel que en su momento hubo de desempeñar para cubrir un vacío en la protección de los consumidores. **Los medios materiales y humanos del Ayuntamiento deben orientarse a hacer un efectivo control del mercado a través de su presencia en la calle, reforzando la inspección y sanción de las conductas fraudulentas y perjudiciales para los consumidores, es decir, a través de aquellas actuaciones que no deben postergarse y que entran en la exclusiva esfera de competencias de quien puede ejercer el principio de autoridad.**

Es conocido por todos y todas, que las entidades locales deben elaborar anualmente un programa de control e inspección de mercado en colaboración con los agentes implicados y prioritariamente con las organizaciones de consumidores y usuarios presentes en el municipio. No obstante, la realidad es que hoy por hoy es nula porque no existe.

FACUA Córdoba considera necesario que el Ayuntamiento de Córdoba debe **fortalecer el peso de la Junta Arbitral Municipal de Consumo como un instrumento idóneo para suplir, en última instancia, a la vía judicial en la resolución de conflictos de consumo.** Por ello requiere de nuevas campañas de adhesión del empresariado y la incorporación de la adhesión al sistema arbitral de consumo como elemento a considerar en los concursos y adjudicaciones de contratos de prestación de servicios de la Administración municipal. Además, debe estimular la participación de todos los sectores con la dotación de los necesarios recursos materiales para un funcionamiento aún más ágil y eficaz.

FACUA Córdoba cree que es ineludible y urgente que los partidos políticos con responsabilidades de gobierno **se conciencien de la necesidad de conseguir una participación activa y real de esta organización social en la toma de aquellas decisiones que afectan a la ciudadanía en el ámbito de consumo.**

Es justo considerar que se debe promocionar desde los poderes públicos la vertebración de la sociedad cordobesa con el fomento y la consolidación y crecimiento, de organizaciones sociales fuertes e independientes como FACUA Córdoba, superando la vieja cultura de la promoción de organizaciones afines o dóciles de tipo partidista que provoca raquitismo en el proceso de vertebración social e impide o hace más lento su propio crecimiento.

Los poderes públicos están mandatados legalmente a fomentar el desarrollo de las organizaciones de las personas consumidoras y usuarias como FACUA Córdoba, y deben hacerlo **sin temor a que, posteriormente, dicha organización pueda ser crítica con sus políticas,** ya que en ello está la riqueza de una sociedad democrática y la propia posibilidad de que la sociedad cuente con los instrumentos para alcanzar los mayores grados de compromiso posible en su propio desarrollo.

“Una sociedad activa y organizada es una sociedad estructurada y comprometida con los retos de su ciudad”.

La asociación lleva históricamente pidiendo a todos los gobernantes municipales, avanzar en el ámbito de la participación social en el seno de la propia administración local, en concreto, interviniendo en los consejos de administración de las empresas públicas municipales que prestan servicios públicos y de interés general (Aucorsa, Emacsa, Sadeco, Cecosan, Vimcorsa y Mercacordoba ...). Por ello, **es preciso apostar de una vez por todas, por la presencia permanente con voz y voto de los representantes de FACUA Córdoba en los consejos de administración de las empresas municipales prestadoras de servicios públicos.**

Los ciudadanos o administrados son usuarios del servicio que les debe la Administración y sufren frecuentemente errores administrativos, dado el volumen de actividad de la misma. **Chocan con una Administración opaca, falta de transparencia, e incapaz de dar respuesta motivada a los ciudadanos sobre los temas que se plantean.** Esto provoca que buena parte de los procedimientos administrativos tramitados a través de recursos o en ejercicio del derecho de petición tramitados por FACUA Córdoba terminen como denuncias en la Oficina del Defensor del Pueblo, ante la imposibilidad de obtener respuesta de una Administración que se ampara en el silencio administrativo con excesiva frecuencia. Esto obliga al administrado a acudir a procedimientos judiciales, lentos, complejos y costosos que, en buena parte de los casos, no están justificados por la envergadura del derecho o interés que se reclama.

Por ello, existe la necesidad de que el Ayuntamiento de Córdoba adopte las medidas necesarias para garantizarse la resolución expresa, motivada y en el plazo legal de las peticiones y recursos administrativos presentados por los ciudadanos y tiene que proceder a la correcta notificación, conforme al artículo 59 de la Ley 30/92 y la jurisprudencia existente, de los actos de los procedimientos administrativos a los interesados en los mismos.

Por todo lo anterior, solicitamos de todos los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento de Córdoba, apoyen expresamente la totalidad de este borrador de Declaración Institucional haciéndola también suya elevándola al Pleno Municipal en beneficio de las personas consumidoras y usuarias de Córdoba.

Francisco Martínez Claus
Presidente de FACUA Córdoba