

The top half of the image features a stylized, waving European Union flag with its characteristic blue field and twelve yellow stars. The flag is set against a dark blue background with a subtle, lighter blue wave pattern.

15 PROPUESTAS DE FACUA

SOBRE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL ÁMBITO DE LA UE



Consumidores en Acción

15 PROPUESTAS DE FACUA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL ÁMBITO DE LA UE

Europa sigue viendo al consumidor como sujeto pasivo, como instrumento de gasto necesario para que funcionen los mercados pero son éstos, los mercados, su eje neurálgico y los auténticos sujetos activos de la misma.

La Europa que hasta ahora se ha construido no tiene como objetivo prioritario la protección de los intereses de la ciudadanía, garantizándole una vida digna y protegiéndola frente a los riesgos contra su salud y seguridad. Por el contrario, el objetivo principal ha sido la búsqueda de la confianza en los mercados. Éstos devienen en un fin en sí mismos y la confianza ciudadana persigue más mercado y la maximización del beneficio. En este contexto, el consumidor europeo es tratado como sujeto de derechos siempre que sea sujeto de gasto.

La UE nace y se constituye como un mercado y lo sigue siendo, sin que haya dado el salto aún a una Europa de los ciudadanos; lo que debería ser el gran reto.

La comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones denominado “Una agenda del consumidor europeo para impulsar la confianza y el crecimiento” comienza así:

“El gasto de los consumidores representa el 56% del PIB de la UE y es fundamental para cumplir el objetivo de crecimiento inteligente, integrador y sostenible de Europa 2020. Estimular la demanda puede contribuir en gran medida a sacar a la UE de la crisis.”

FACUA considera que la protección de los consumidores y usuarios pasa por un cambio profundo de concepción y del reconocimiento de éste como sujeto activo de derechos, no sólo de gasto. Los derechos de los consumidores deben condicionar la regulación y el funcionamiento de los mercados y no al revés, como hasta ahora ha sido. Ahora sólo se protegen los derechos de los consumidores si con ello se logra más mercado.

Por otra parte, las políticas de protección de los consumidores deben ser abordadas además como políticas de protección de la ciudadanía en general, desde una concepción global, para la consecución de una mayor y mejor calidad de vida. Por tanto, deben avanzarse en su principio inspirador y su carácter transversal en el seno de la UE.

1. Refuerzo de la seguridad general de los productos y alimentos y más transparencia en la información sobre riesgos

Es exigible una mayor transparencia e información sobre los riesgos y sobre las medidas de intervención en los mercados, así como una mayor implicación y participación de los consumidores y de sus organizaciones representativas, excluidas actualmente de los circuitos de las diferentes redes de alerta, tanto Rapex como Red de Seguridad Alimentaria.

Mientras que la Administración y el 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. Esto además se produce 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.

Deben reforzarse, por tanto, los mecanismos e instrumentos de alerta y prevención. Debe avanzarse en un mayor grado de transparencia e información sobre bienes y productos y sus riesgos y hay que integrar a los representantes de los consumidores y usuarios en las redes de alerta y valoración de riesgos otorgándole un papel más activo.

2. Universalidad en el acceso a los servicios de interés general y garantía de protección de los consumidores y usuarios

Es necesario que la regulación europea reconozca el derecho de los usuarios al acceso a los suministros básicos y esenciales: agua, saneamiento, luz y gas; sin exclusión y garantizando su acceso universal. Igualmente, la regulación europea tiene que evolucionar y mejorar en lo relacionado con el control efectivo de las empresas que prestan servicios públicos y de interés general, así como en el papel de control que los reguladores nacionales y europeos deben desempeñar. Hoy sólo están centrados en la competencia como objetivo exclusivo y no en llevar a cabo una auténtica regulación y control de los mercados en beneficio de la ciudadanía.

El acceso a los servicios básicos (agua, saneamiento, energía) es esencial para el desarrollo humano y la salud. Las reformas en el sector de los servicios públicos (privatizaciones entre otras) han generado exclusiones y no hay constatación de que se haya avanzado en eficiencia y calidad en la prestación de estos servicios. La regulación nacional no ha permitido su desarrollo a unos precios asequibles, ni ha reportado mayor calidad en su prestación. Existe por lo tanto un importante déficit de regulación y de control en este ámbito en perjuicio de los consumidores y de los ciudadanos más vulnerables, generándose exclusión y discriminación en el acceso a servicios básicos de interés general.

Europa debe apostar por unos servicios públicos y de interés general de calidad, accesibles a todos, según lo dispuesto en la Carta de Derechos Fundamentales. Fundamentales, regulando sus precios para garantizar la accesibilidad y universalidad.

3. Mejora de la participación de los consumidores y sus organizaciones representativas

La participación de los consumidores es insuficiente. Existe un gran desequilibrio entre la presencia e intervención de los grandes grupos de presión empresariales y la participación de los representantes de los consumidores.

La ausencia de los consumidores en los procesos de regulación ha mantenido un proceso cerrado y opaco en el que los intereses de los consumidores (y más aún, de los económicamente marginados) son 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.

Sería preciso avanzar y mejorar en un reparto más plural y democrático de los representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios en las instituciones y organismos de la UE. Una representación monopolizada por dos o tres asociaciones, de carácter excluyente y poco transparente.

Asimismo, hay que exigir más transparencia a la Comisión Europea en las convocatorias y en la resolución de los concursos de proyectos que tengan como beneficiarios a las asociaciones de consumidores y usuarios.

4. Reducción de la brecha Europa-Ciudadanía

Debe potenciarse una mayor implicación ciudadana y participación en los asuntos europeos, siendo ello responsabilidad de las instituciones europeas y de los gobiernos nacionales.

Asimismo, hay que potenciar un mayor conocimiento e información sobre Europa y establecer mecanismos que mejoren la participación ciudadana y de organizaciones sociales en los asuntos sometidos a su marco de decisión. Es importante el refuerzo de los canales de contacto e interlocución con los ciudadanos europeos y sus organizaciones representativas, así como la revisión del papel de los Centros Europeos del Consumidor con el objetivo de reforzar, y en su caso, ampliar, sus funciones para que realmente sean instrumentos eficaces de enlace, asesoramiento, asistencia y apoyo al consumidor europeo y sus organizaciones representativas.

5. Puesta en valor de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea

Hay que trabajar por una Europa más humana y más social, garantista con los derechos de la ciudadanía. Por ello es preciso poner en valor la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea como texto vinculante para los Estados y exigible por la ciudadanía.

Concebir la carta como el marco de derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión Europea donde los derechos sociales serían un concepto aglutinador e identificador que permitiría a la población de la Unión encontrar una mayor motivación con la idea de Europa y los valores que ésta debe representar. El reconocimiento de los derechos sociales fundamentales recogidos en la carta debe propiciar una mayor conciencia de Europa como motor para avanzar en justicia social y no de una Europa exclusiva para los mercados.

6. Aumento y mejora de los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de los compromisos y regulaciones asumidas por los Estados

La protección de los consumidores y usuarios debe dotarse de mecanismos e instrumentos de seguimiento periódico que permita conocer cómo se implementan las medidas aprobadas y los compromisos asumidos por los Estados, así como dotarse de herramientas que permitan una comparativa de las regulaciones nacionales de trasposición y aplicación de la normativa europea en sectores de interés general para la ciudadanía de toda la comunidad. Estos mecanismos de seguimiento y control deben estar participados por las organizaciones de consumidores y usuarios, garantizando una mayor transparencia de la UE y de los compromisos asumidos por los Estados que deben ser conocidos por la ciudadanía.

7. Reforzar la regulación y el control de los mercados en beneficio del consumidor.

Es preciso que Europa garantice la existencia de 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.

Revisión y cuestionamiento del modelo de autorregulación que se está implantando en Europa y caminar hacia un nuevo sistema de corregulación. La Comisión Europea viene trabajando e impulsando la regulación voluntaria en si bien la experiencia demuestra que la proliferación de códigos de buena conducta u de cualquier otro sistema de regulación voluntaria que carecen de control externo, de un seguimiento efectivo y de mecanismos efectivos para resolver los conflictos, provoca abusos y genera confusión y más desprotección en los consumidores.

Por ello es preciso abordar sistemas de corregulación, donde participen las organizaciones de consumidores y las administraciones competentes y en todo caso, estos instrumentos deben ser complementarios de la legislación vigente, ofrecer auténticos beneficios y garantías accesorias a los consumidores sin que puedan considerarse como alternativos o sustitutivos de las obligaciones legalmente establecidas para los operadores económicos. La corregulación debe establecer sistemas de control eficaces y el establecimiento de un régimen sancionador efectivo y disuasorio en caso de incumplimiento de los convenios.

8. Mayor protagonismo del Parlamento Europeo

Más beligerancia del PE en la ejecución de los proyectos de la UE: mercado interior, competencia, mercado europeo de la energía, con especial interés en la Estrategia Europea 2020 y las energías renovables; la protección de los consumidores y usuarios en sectores tales como el transporte, las telecomunicaciones, los servicios financieros o el acceso a la vivienda, etc.

Necesidad de reforzar el papel del Parlamento Europeo como actor destacado en la consecución de un mayor equilibrio de las instituciones europeas promoviendo el contacto con las organizaciones de consumidores y su intervención en los comités de trabajo del PE en asuntos relativos a los derechos de los consumidores.

El fortalecimiento y la profundización de la democracia y la transparencia en las distintas instituciones de la UE para restablecer su credibilidad y legitimidad ante los ciudadanos europeos, mejorando el control democrático de las decisiones políticas.

Transparencia, legitimidad y responsabilidad para controlar la gobernanza europea con una mayor participación de la ciudadanía de la comunidad y un mayor desarrollo de los instrumentos de participación ciudadana en la UE, tanto individuales como colectivos.

9. Mayor conectividad entre las asociaciones de consumidores y usuarios en las relaciones transnacionales

Esta tarea debería ser tutelada por la Dirección General de Sanidad y Consumo, a quien compete el impulso de las políticas de protección de los consumidores y usuarios. Además, debería tener como objetivo facilitar la relación, el contacto y el trabajo conjunto entre organizaciones de consumidores y usuarios europeas como una de las medidas que pueden propiciar el fomento de un movimiento de consumidores influyente y con capacidad de intervención en el mercado.

10. Apuesta por un modelo energético sostenible, justo y democrático

La búsqueda de un modelo que realmente sitúe al consumidor como centro del sistema y garantice el acceso de cualquier ciudadano a servicios energéticos esenciales para una vida digna e impida la interrupción de los mismos por precariedad económica de las familias y consumidores. Asimismo, apostar por las energías renovables, el autoconsumo y la promoción de políticas eficaces de ahorro y eficiencia energética.

Revisión y cuestionamiento de los procesos de liberalización de los sectores energéticos que han provocado importantes disfunciones, exclusión energética, aumento de precios y no han conllevado un aumento de la calidad de los servicios.

Revisión de todos los costes, incorporación de sistemas de auditorías públicas, así como de la metodología de conformación de precios de la electricidad para que el sistema tenga la máxima transparencia.

Garantizar la participación social y proporcional respecto del resto de los agentes del sector de las organizaciones de consumidores en los organismos reguladores garantizando su funcionamiento independiente.

11. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento

Europa debe garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento en los términos establecidos en la iniciativa ciudadana europea por el derecho humano al agua y al saneamiento:

- Que obligatoriamente las instituciones comunitarias y los Estados miembros deben velar por que todos los ciudadanos puedan ejercer el derecho al agua y al saneamiento.
- Que el abastecimiento de agua y la gestión de recursos hídricos no se rijan por “las normas del mercado interior” y que se excluyan los servicios de agua del ámbito de la liberalización.
- Que la UE redoble los esfuerzos para lograr el acceso universal al agua y al saneamiento.

12. Refuerzo de los derechos de los consumidores y usuarios europeos e integración de su protección de manera horizontal en todas las políticas europeas

La UE ha venido defendiendo una noción amplia de consumidor, según la cual son éstos todos los ciudadanos que han de aspirar a tener una adecuada calidad de vida.

Es preciso trasladar esa concepción a la práctica y avanzar en la defensa de los consumidores y usuarios y en un mayor equilibrio de sus posiciones en todas las políticas de la UE. Igualmente es preciso avanzar en sectores como el energético, los transportes, el comercio electrónico, los servicios financieros o las telecomunicaciones, entre otros; no sólo desde la regulación, sino también desde el control y la acción eficaz frente a las empresas y gobiernos que las incumplen.

La protección de los consumidores y usuarios europeos debe ser entendida desde una concepción global, de garantía de calidad de vida, de bienestar social y de protección en el acceso a servicios públicos de salud y educación y a una vivienda digna, rechazando su mercantilización y en línea con lo establecido en la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE y Carta Social Europea.

13. Trabajar por una Europa solidaria

Hay que abordar y aprobar un programa europeo contra la pobreza y la exclusión social e instrumentos vinculantes de coordinación de los planes nacionales de acción contra estas situaciones que garanticen la protección de las familias y consumidores vulnerables.

En este sentido hay que avanzar, por ser insuficiente, en la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables, contemplando el concepto de vulnerabilidad también desde la óptica económica y social de los colectivos afectados.

14. Desarrollo de instrumentos eficaces para la resolución extrajudicial de conflictos y el refuerzo de los procedimientos administrativos sancionadores y resarcitorios en beneficio del consumidor

Si bien ha sido aprobada recientemente una Directiva y un Reglamento para desarrollar la resolución extrajudicial de conflictos, la realidad es que resultan del todo insuficientes para promover una auténtica posición de equilibrio entre los consumidores y las empresas de bienes y servicios. Es preciso seguir desarrollando y favoreciendo el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución extrajudicial de los litigios, estableciendo de forma clara criterios y procedimientos comunes en el ámbito europeo, algo que no se ha hecho en las últimas disposiciones aprobadas.

Deben suprimirse las barreras que los consumidores pueden encontrar para ejercer y defender sus derechos; debe evitarse la judicialización de los abusos cometidos contra los consumidores 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, especialmente en el caso de conflictos transfronterizos; y deben promoverse los procedimientos extrajudiciales de solución de litigios como la mediación, la conciliación o el arbitraje.

También debe fomentarse la acción de los gobiernos nacionales en la lucha contra los fraudes y los abusos a los consumidores, desarrollando las competencias de control y supervisión de los mercados y los regímenes sancionadores contra las prácticas abusivas con respeto a los principios de proporcionalidad y transparencia.

15. Un consumo sostenible también como objetivo de Europa

Los ciudadanos tienen a su alcance una herramienta fundamental de cambio social: el consumo sostenible y responsable. Al igual que como votantes acuden a las urnas para elegir a representantes, también como consumidores se tiene la oportunidad de utilizar el criterio de decisión de acuerdo a convicciones propias y promover la construcción de un desarrollo sostenible, lo que debe incluir también decisiones de reducción del gasto o de no consumo.

Las manifestaciones de la crisis social y medioambiental en todo el planeta son cada vez más visibles: todos los días se encuentran ejemplos cercanos o en los medios de comunicación del injusto reparto de la riqueza y el consiguiente aumento de la pobreza o de los efectos que el actual desarrollo insostenible tiene para la naturaleza. Serían innumerables los ejemplos, desde los fenómenos migratorios, hasta la deforestación o desertización, pasando por la explotación laboral, el cambio climático o el efecto invernadero.

De acuerdo a la Declaración Oficial de Naciones Unidas con motivo de la Cumbre de la Tierra de 2002, *"una de las principales causas de que continúe deteriorándose el medio ambiente mundial son las modalidades insostenibles de consumo y producción, particularmente en los países industrializados"*.

Gobiernos, industria y consumidores somos responsables y a todos ha de involucrar una estrategia para alcanzar un consumo y una producción sostenibles. Los gobiernos tienen la responsabilidad de crear políticas públicas de protección que apunten hacia una producción limpia y hacia la racionalización del consumo, y Europa debería liderar estas políticas.



facua

Consumidores en Acción