

25 PROPUESTAS

sobre políticas de PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

ELECCIONES AUTONÓMICAS 2 DICIEMBRE 2018



Consumidores en Acción

Ante la celebración de las próximas elecciones autonómicas en Andalucía, la **Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA Andalucía** ha considerado de interés redactar un documento que recoja sus propuestas dirigidas a quienes deben desempeñar la responsabilidad del gobierno en nuestra Comunidad durante los próximos cuatro años, con el objeto de contribuir con nuestras ideas y sugerencias al impulso necesario que merecen las políticas de protección de los consumidores y usuarios.

- 1. Incremento del presupuesto autonómico destinado a las políticas de protección de los consumidores.** La insuficiencia de las partidas presupuestarias impide que puedan ejecutarse desde el rigor y el compromiso con la ciudadanía, lo que abunda en mantener los graves desequilibrios existentes y que los abusos a los consumidores queden impunes.
- 2. Refuerzo de los servicios de inspección incrementando la actividad de control de mercado y mejorando su actuación y la coordinación entre ellos con la creación y la puesta en marcha de la Comisión Coordinadora de la Inspección de Bienes y Servicios, prevista en la Ley 13/2003, y la aprobación de un Reglamento de Inspección en el ámbito de consumo.** Consideramos que los medios materiales y humanos de la Administración Autonómica en materia de inspección deben orientarse a hacer un efectivo control del mercado, en beneficio del conjunto de la ciudadanía y de los consumidores y usuarios, reforzando las labores de inspección y sanción de las conductas fraudulentas y perjudiciales para los derechos de los consumidores.
- 3. Revisión y actualización del régimen sancionador recogido en la Ley 13/2003, de Defensa y Protección de las personas Consumidoras en Andalucía, con incremento de cuantías y revisión de tramos en función del nivel de gravedad de la infracción,** garantizando que las sanciones impuestas cumplan su función disuasoria frente a conductas que atentan contra los derechos de los consumidores.

4. **Desarrollo y aplicación efectiva del artículo 92 de la Ley 13/2003, garantizando la difusión e información de las resoluciones sancionadoras** como medida tendente a garantizar los derechos de los consumidores y sobre limitación o prohibición. Y por otro, para evitar que las administraciones públicas andaluzas contraten con empresas sancionadas en firme por cometer infracciones graves y muy graves.

5. **Reconocimiento expreso del carácter de interesado en el procedimiento sancionador de las organizaciones de consumidores.** Abordar los cambios necesarios en la actual normativa de protección de los consumidores para incluir el reconocimiento expreso de la condición de interesados de las organizaciones de consumidores en los citados procedimientos y la obligación de informar al denunciante del procedimiento administrativo sancionador, su inicio y resolución.

6. **Aplicación de parte del dinero recaudado en sanciones por abusos contra los consumidores en la mejora de las políticas de protección de los consumidores y agilización de la tramitación de los expedientes sancionadores con garantía del cobro de las sanciones** impuestas una vez firmes, de forma que éstas puedan revertir en una mejora las políticas de protección de la ciudadanía en su condición de consumidora y usuaria.

7. **Refuerzo de los recursos destinados a la tramitación de las reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios y sus organizaciones representativas,** con el objetivo de que la acción administrativa sea eficaz y pueda servir al fin de protección de los derechos de los consumidores.

- 8. Definir y planificar en el ámbito de la Comunidad Autónoma políticas y estrategias de protección de los consumidores y usuarios desde una óptica transversal e implicando a todas las áreas del Gobierno andaluz,** y ello aunque las funciones de coordinación, impulso y dinamización de las mismas recaigan y se sitúen en una Consejería específica con vocación y posibilidad real de trabajo horizontal en el gobierno. Dicho diseño y planificación deben abordarse con la participación y la colaboración de las organizaciones de consumidores y usuarios más representativas en el ámbito de Andalucía.
- 9. Creación y desarrollo de la Comisión Interadministrativa de Cooperación en materia de Consumo como órgano de colaboración, coordinación y cooperación** entre la Administración autonómica y las Corporaciones Locales. Esta Comisión permitiría analizar los problemas que puedan plantearse a los consumidores de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en todos los ámbitos, incluido el local, y las medidas más adecuadas para afrontarlos. Además, serviría para programar y coordinar campañas informativas y armonizar criterios en la protección del consumidor.
- 10. Regulación en Andalucía de los servicios de atención al cliente de las empresas que operan en nuestra Comunidad,** estableciendo la gratuidad de sus servicios telefónicos de atención, así como los plazos de respuesta obligatorios a las reclamaciones y consultas de los consumidores, y fijando indemnizaciones y compensaciones por incumplimientos.
- 11. Creación en Andalucía de un sistema público de mediación como mecanismo de solución extrajudicial de los conflictos** con la

colaboración y la concertación de las organizaciones de consumidores y usuarios y el sector empresarial que contribuya a la reducción de la conflictividad en materia de consumo.

12. Incrementar el apoyo y mejorar el Sistema Arbitral de Consumo como un instrumento para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo y alternativa a la vía judicial.

Ello requiere dotar de medios materiales y personales al arbitraje de consumo, impulsar campañas de adhesión del empresariado, incluir la adhesión de todas las empresas públicas que prestan servicios a la ciudadanía e incorporar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como elemento a tener en consideración en los concursos y adjudicaciones de contratos de prestación de servicios de la administración autonómica y local. También requiere dignificar el papel de las personas designadas como árbitros, su formación, aseguramiento y asignación de dietas adecuadas al desempeño de sus funciones y cometidos.

13. Aprobar un Plan Integral de Formación en materia de consumo y protección de los consumidores

y desarrollar programas de educación específicos destinados a los consumidores y usuarios en general y a educadores, árbitros, empresarios, técnicos de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios en particular. Asimismo, desarrollar actividades de especialización para el personal de las Administraciones Públicas de Andalucía vinculado al área de consumo. Es necesario fomentar la información, formación y educación en materia de consumo, impulsando hábitos de consumo responsable y sostenible entre la población, en colaboración con las organizaciones de consumidores más representativas.

- 14. Garantizar el eficaz funcionamiento y la máxima transparencia del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, implementando auditorías a las organizaciones de consumidores y usuarios inscritas en el mismo, sobre todo de aquellas reconocidas como organizaciones más representativas.** Es preciso implementar un mayor control sobre las organizaciones inscritas en el Registro, con el objeto de que aporte transparencia y seguridad respecto de los colectivos con acceso a los derechos y beneficios, reconocidos en la normativa vigente.
- 15. Analizar y redefinir el papel de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor** contemplado en la Ley 13/2003, de Defensa y Protección de los Consumidores de Andalucía, para que puedan ir asumiendo más competencias en materia de inspección y control del mercado.
- 16. Desarrollar campañas de fomento del asociacionismo.** El Gobierno andaluz debe proporcionar los medios para que las organizaciones puedan ejercer su papel de agentes económicos y sociales, tal como establece la legislación vigente y con eficacia, e intervenir activamente en el mercado, tomando como base las actuaciones encaminadas a engrosar su tejido social.
- 17. Avanzar en el reconocimiento del papel de las organizaciones de consumidores y usuarios como agentes económicos y sociales.** Debe reconocerse el desarrollo alcanzado por el movimiento consumerista organizado en Andalucía y asumir el papel que deben jugar las organizaciones de consumidores y usuarios andaluzas como agentes con capacidad de intervención en el mercado. Garantizando así su

participación en la toma de las decisiones y en el diseño y seguimiento de las políticas públicas que afectan a los consumidores y usuarios andaluces, así como su papel como entidades representativas en las que debe residir la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

- 18. Creación de la Agencia Andaluza de Protección de los Consumidores.** La protección de los consumidores y usuarios debe recaer en un organismo que concentre las competencias en una sola estructura administrativa, que actúe de forma global y coordinada con el resto del ejecutivo, y que tenga autonomía para ello. Una estructura administrativa ágil y eficaz donde sea posible concentrar recursos. En este sentido, la mejor podría ser un organismo con presupuesto propio, vinculado a una Consejería, de carácter transversal y de relevancia económica y política dentro de la estructura del ejecutivo.
- 19. Aprobación de una norma que regule expresamente la reparación del daño causado al consumidor** y el procedimiento para ser compensado e indemnizado y, en su caso, acuerde la devolución de las cantidades indebidamente abonadas, en desarrollo de los artículos 13 y 14 de la Ley 13/2003, del 17 de diciembre.
- 20. Garantizar la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en los Consejos de Administración de las Empresas y Agencias Públicas Andaluzas.** Si es preciso avanzar en el ámbito de la participación social en el seno de la propia Administración autonómica, aún se hace más necesario contemplar la posibilidad de intervención de las personas ante los órganos de gestión de los entes instrumentales. En concreto, en los Consejos de Administración de las Empresas y Agencias Públicas que prestan servicios públicos y/o de interés general.

- 21. *Aprobación de un nuevo Reglamento del Ciclo Integral del Agua en Andalucía*** que apueste por la gestión pública, la transparencia y la participación, entendiendo el acceso al agua y al saneamiento como derechos humanos esenciales.
- 22. *Garantizar en Andalucía un modelo sanitario público, gratuito, de prestación universal y con amplia participación de la ciudadanía,*** gestionado bajo parámetros de calidad, celeridad y eficacia y financiado con cargo a los presupuestos públicos de forma solidaria. Es preciso seguir trabajando en la mejora de la atención al usuario, reducir las demoras en la atención especializada y diagnóstica, garantizar la cobertura hospitalaria y la mejora de la atención primaria, y, en todo caso, garantizar la efectiva participación de las organizaciones de consumidores y usuarios generalistas en los diferentes niveles de la sanidad pública.
- 23. *Mayor control y contundencia en la respuesta frente a prácticas publicitarias que atentan contra los derechos de los consumidores y la dignidad de las mujeres.*** Se hace preciso reforzar el control y la sanción sobre la actividad publicitaria ilegal, especialmente aquella que presenta a las mujeres de forma vejatoria y discriminatoria, bien utilizando particular y directamente sus cuerpos o partes del mismo, como meros objetos desvinculados del producto que se pretende promocionar, bien utilizando la imagen de las mujeres asociada a comportamientos estereotipados que atentan contra la igualdad de género y fomentan el sexismo desde edades muy tempranas.
- 24. *Refuerzo de la protección del consumidor en relación con servicios esenciales (acceso a la vivienda, banca, telecomunicaciones, energía, etcétera.) y regulación de la protección de los consumidores vulnerables y mínimos vitales,*** garantizando el acceso a servicios

básicos esenciales de luz, agua y vivienda, así como reforzando el control sobre las prácticas abusivas.

25. Garantizar la participación activa y real de la ciudadanía y de las organizaciones sociales en la toma de decisiones que le afecten, convocando y revitalizando los órganos de participación social existentes. Es necesario que los partidos políticos con responsabilidades de gobierno, se conciencien de la necesidad de conseguir una participación real de la sociedad civil, a través de las organizaciones ciudadanas, en la toma de aquellas decisiones que les afecten. Y ello, porque el desarrollo de una sociedad genuinamente democrática no se consigue exclusivamente con la mera convocatoria de los ciudadanos cada cuatro años para que elijan a sus representantes políticos, ya que dicho voto no debe entenderse como un cheque en blanco a los partidos políticos, sino como parte de un compromiso de contar con la ciudadanía que lo ha elegido para ese ejercicio del poder.



Consumidores en Acción