



60 propuestas de FACUA Andalucía sobre políticas de defensa de los consumidores

60 propuestas de FACUA Andalucía sobre políticas de defensa de los consumidores

Ante la celebración de las elecciones autonómicas el día 22 de marzo de 2015, FACUA Andalucía ha considerado de interés redactar un documento que recoja sus propuestas dirigidas a quienes deben desempeñar la responsabilidad del gobierno en la Comunidad durante los próximos cuatro años, con el objeto de contribuir con nuestras ideas y sugerencias al impulso necesario que merecen las políticas de ciudadanía en general, y en el ámbito del consumo y de la protección de los consumidores y usuarios en particular.

Las propuestas se sistematizan en varios apartados al objeto de hacer más asequible y ordenado su tratamiento, si bien existen conexiones evidentes entre las mismas.

Políticas específicas de protección de los consumidores

En este punto nos referiremos a medidas que pueden encajarse de forma clara en lo que se pueden considerar como políticas generales de protección de los consumidores y usuarios en Andalucía.

- 1. 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. Dicho diseño y planificación debe abordarse con la participación y colaboración de las organizaciones de consumidores y usuarios más representativas en el ámbito de Andalucía.
- 2. Destinar en el presupuesto autonómico partidas específicas para el desarrollo de las políticas de protección de los consumidores, en cuantía suficiente para poder ejecutarlas e impulsarlas.** Su insuficiencia impide que las políticas de consumo puedan asumirse desde el rigor y el compromiso con la ciudadanía, lo que abunda en mantener los graves desequilibrios existentes.
- 3. Garantizar el eficaz funcionamiento y la máxima transparencia del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, implementando auditorías a las organizaciones inscritas, sobre todo de las reconocidas como más representativas.** Es preciso implementar un mayor control sobre las organizaciones inscritas en el Registro al objeto de que aporte transparencia y seguridad respecto de colectivos con acceso a los derechos y beneficios reconocidos en la normativa vigente.

4. **Revisar y desarrollar la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía al objeto de completar la regulación de las asociaciones de consumidores**, definiendo claramente qué tipo de organizaciones pueden actuar como tales y qué requisitos deben cumplir, así como criterios de representatividad para actuar en el ámbito de la participación institucional y para el ejercicio de otras actuaciones.
5. **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 control del mercado y para abrir un proceso de transferencia de su actividad de atención e información a la ciudadanía a las organizaciones de consumidores.
6. **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.
7. **Aumentar y dotar los servicios de inspección, para desarrollar más actividad de control de mercado y mejorar la coordinación entre ellos con la creación y puesta en marcha de la Comisión Coordinadora de la Inspección de Bienes y Servicios prevista en la Ley 13/2003.** 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, a través de su presencia en la calle, reforzando las labores de inspección y sanción de las conductas fraudulentas y perjudiciales

para los derechos de los consumidores y para fomentar vías de concertación entre consumidores y empresarios.

8. **Desarrollar programas anuales eficaces de inspección y control de mercado en colaboración con las organizaciones de consumidores representativas de Andalucía y dando participación igualmente al sector empresarial para impulsar acciones y compromisos de mejora en los sectores con peores resultados.** Anualmente la administración autonómica elabora distintos programas de control e inspección en diferentes sectores de actividad que tienen una incidencia directa en los consumidores y usuarios y en sus garantías como tales. Se hace preciso abordar tales programas en colaboración con los agentes implicados y afectados en los mismos para con ello contribuir a establecer prioridades, prevenir abusos y ayudar a implementar las mejoras necesarias.
9. **Revisión y actualización del régimen sancionador y sus cuantías, recogidos en la Ley 13/2003,** para garantizar que las sanciones impuestas cumplan su función disuasoria frente a conductas que atentan contra los derechos de los consumidores.
10. **Desarrollo y aplicación del artículo 92 de la Ley 13/2003 sobre difusión e información de las sanciones** como medida tendente a garantizar los derechos de los consumidores y sobre limitación o prohibición para que las administraciones públicas andaluzas contraten con empresas sancionadas en firme por cometer infracciones graves y muy graves.
11. **Agilización de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los consumidores y sus organizaciones representativas con el reconocimiento expreso del carácter de interesado de éstas en el procedimiento,** desarrollando aplicaciones tecnológicas que permitan a los interesados tener acceso al estado de tramitación del expediente y avanzando en la transparencia de la actuación administrativa.

- 12. 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 multas** impuestas una vez firmes, de forma que éstas puedan revertir en una mejora las políticas de defensa de los ciudadanos en su condición de consumidores y usuarios.
- 13. Regulación en Andalucía de los servicios de atención al cliente de las empresas que operan en la Comunidad.** Debe establecerse la gratuidad de las líneas telefónicas en determinados sectores, así como plazos de respuesta obligatorios a las reclamaciones y consultas de los consumidores y fijar indemnizaciones por incumplimiento.
- 14. Impulsar la creación en Andalucía de un sistema de mediación como mecanismo de solución negociada 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.
- 15. Incrementar el apoyo al 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 Sistema e impulsar campañas de adhesión del empresariado, incluidas las empresas públicas que presten servicios a los ciudadanos, incorporando 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. También requiere estimular la participación de todos los sectores, dotándoles de los recursos materiales necesarios para un funcionamiento ágil y eficaz, reforzar y dignificar el papel de los profesionales designados como árbitros por los agentes sociales implicados, asignándoles dietas adecuadas en el desempeño de sus funciones y cometidos.

- 16. 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, así como el desarrollo de 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.
- 17. 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.
- 18. Reconocer el 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 nuevo papel que deben jugar las organizaciones de consumidores y usuarios andaluzas como agentes con capacidad de intervención en el mercado, garantizando 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 y su papel como entidades representativas en las que debe residir la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
- 19. 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 suficientes para luchar eficazmente contra el fraude. Un organismo con presupuesto propio, vinculado a una Consejería de carácter transversal y de relevancia económica y política dentro de la estructura del Gobierno andaluz.

- 20. Aprobación de una norma que regule expresamente la reparación del daño causado al consumidor** y el procedimiento para ser 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, de 17 de diciembre.
- 21. Refuerzo de la protección del consumidor en relación con servicios esenciales (banca, telecomunicaciones, energía...) y regulación de la protección de los consumidores vulnerables y mínimos vitales**, garantizando el acceso a servicios básicos esenciales: luz, agua, vivienda, y aumentando el control sobre las prácticas abusivas.

Políticas de participación ciudadana y democracia participativa

En la actualidad, existen diferentes órganos de participación institucional en el marco de las distintas Consejerías, empresas y agencias públicas. Igualmente, en el ámbito de la actividad parlamentaria, se han regulado distintos procedimientos para garantizar la participación ciudadana pero, en la práctica, todo esto no supone que podamos hablar de un auténtico ejercicio de democracia participativa, tan sólo reconocida a nivel teórico, pero que realmente no se promueve ni se desarrolla. Por ello, FACUA Andalucía demanda lo siguiente:

- 22. Promocionar desde los poderes públicos la vertebración de la sociedad fomentando el fortalecimiento de organizaciones sociales sin mediatizaciones de tipo partidista.** Es necesario un cambio de cultura en las fuerzas políticas en la que, sin cuestionar el papel fundamental atribuido constitucionalmente a los partidos políticos, se fomente la consolidación y crecimiento de organizaciones sociales fuertes e independientes, superando la vieja cultura de la promoción de organizaciones afines o dóciles que provoca raquitismo en el proceso de vertebración social e impide o hace más lento su propio crecimiento.
- 23. Fomentar la participación activa y real de la ciudadanía y de las organizaciones sociales en la toma de decisiones que afecten a la ciudadanía, revitalizando los órganos de participación social existentes.** Es necesario que los partidos políticos con responsabilidades de gobierno se concienten 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.

- 24. Promover la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en los Consejos de Administración de las Empresas y Agencias Públicas Andaluzas.** Si aún 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, y en concreto en los Consejos de Administración de las Empresas y Agencias Públicas que prestan servicios públicos y/o de interés general.
- 25. Garantizar los procedimientos de participación ciudadana en el ámbito parlamentario,** propiciando un mayor grado de interrelación de los parlamentarios con la ciudadanía y con las organizaciones que la representan, promoviendo la iniciativa ciudadana y garantizando la comparecencia de agentes sociales en la tramitación de leyes que les atañen de una manera efectiva y no puramente formal como hasta ahora.
- 26. Facilitar el reconocimiento como entidades de utilidad pública de las organizaciones de consumidores como instrumento para el mejor desarrollo de sus fines.** Este reconocimiento, además de ser de justicia y corresponderse con la realidad de la labor de estas entidades, suponen una herramienta fundamental para diferenciar estas entidades de interés social general, cuyas funciones y cometidos se recogen en nuestra propia Constitución, de otras que representan intereses más sectoriales o particulares (legítimos, pero

de un alcance más limitado), permitiéndoles acceder a un estatus legal y fiscal que es el que le corresponde en función del trabajo que desarrollan en beneficio de la Sociedad.

- 27. Fortalecer el papel del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.** Debe fortalecerse el papel del máximo órgano de participación y consulta de los consumidores y usuarios andaluces como tal, dotándolo de mayores competencias y recursos y reconociéndole legalmente personalidad jurídica propia, al objeto de contar con mayor autonomía e independencia para el cumplimiento de sus cometidos en beneficio de la sociedad andaluza.

Políticas de servicios públicos

Debemos partir de la premisa de trabajar por unos servicios públicos que realmente cuenten con una amplia satisfacción y legitimación social, unos servicios públicos de todos y para todos, que den respuesta a las necesidades de la ciudadanía y que persigan el bienestar general de toda población. Esto está condicionado a la calidad y a una adecuada gestión de los mismos que garantice la participación de los usuarios en la adopción de aquellas decisiones que les afecten directamente. En este sentido, nuestras propuestas van en las siguientes líneas:

- 28. Gestión pública del agua, transparente y participativa, entendiendo el acceso al agua y al saneamiento como derecho humano esencial.** Este reconocimiento exige el desarrollo de la Ley de Aguas de Andalucía garantizando la participación social en la regulación, gestión y planificación del suministro de agua en Andalucía y la actualización del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía, cuya eficacia durante estos años ha sido innegable para regular este servicio esencial en nuestra Comunidad, pero que requiere de una adecuación a las nuevas circunstancias y a la realidad del servicio en la actualidad.
- 29. Apuesta decidida por el transporte público.** Debe apostarse firmemente por el transporte público colectivo como eje fundamental del transporte urbano y priorización este tipo de transporte en detrimento del vehículo privado. Esta apuesta, para que sea efectiva, precisa de la participación de los usuarios en el diseño de las políticas de movilidad en la ciudad, en el modelo de gestión del transporte público, su política tarifaria y planes específicos de mejora del servicio, que permitan acomodar dicho servicio a las necesidades de los ciudadanos, en cuanto a recorridos y frecuencias. Debe implicar igualmente el Desarrollo de los Consorcios Metropolitanos de Transporte y del transporte por ferrocarril apostando por la mejora de la red de cercanías y regionales. Resulta

necesario hacer un esfuerzo decidido por garantizar la calidad en la prestación del servicio público del transporte colectivo de viajeros por carretera y ferrocarril esencial para la cohesión del territorio. En el transporte por carretera es preciso efectuar una profunda revisión de las condiciones de ejecución de las concesiones, e inspecciones efectivas sobre las mismas, al objeto de detectar, evaluar y corregir las deficiencias existentes e identificar aquellas concesiones que por incapacidad de la empresa para garantizar el nivel de calidad exigible deban ser rescatadas.

- 30. Desarrollo y ejecución de la política de precios autorizados en Andalucía, con un mayor control y seguimiento del régimen de precios autorizados en la Comunidad** de forma que garantice la transparencia, la legalidad y una auténtica planificación y sostenibilidad económica en la formación de los precios así como la participación de todos los agentes económicos y sociales, incluidas las organizaciones de consumidores y usuarios.
- 31. Defender 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 atención burocrática 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 usuarios generalistas en la toma de decisiones en los diferentes niveles de la sanidad pública al objeto de fomentar el mayor grado de corresponsabilidad de los usuarios con el Sistema sobre la base del consenso en el modelo.
- 32. Apostar por la educación 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 salvo que resulte inevitable para garantizar el acceso a la educación. 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 adecuación a las nuevas tecnologías que precisa.

Políticas de urbanismo y vivienda

Las dificultades de acceso al crédito unido a los precios en los que aún se mueve el mercado inmobiliario y la precariedad laboral, hace que, hoy por hoy, sea casi imposible el acceso a una vivienda en propiedad y precisa de medidas contundentes de claro contenido social, que permitan el acceso a la primera vivienda de miles de jóvenes y familias para los que el mercado libre es una entelequia. En tal sentido, desde nuestra perspectiva, la oferta de vivienda protegida en alquiler puede ser una herramienta eficaz al introducir alternativas válidas y asequibles.

- 33. Impedir que el urbanismo y la construcción vuelvan a convertirse en un recurso especulativo** y de enriquecimiento desmesurado en beneficio de unos pocos y a costa del interés general y la sostenibilidad a través de la regulación, el control y la participación ciudadana.
- 34. Aprobación de un nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación en Andalucía sobre la base de datos contrastados de la demanda existente** y de las necesidades de la ciudadanía que los Registros de Demandante de Vivienda Protegida proporcionan, apostando por el alquiler y la rehabilitación.
- 35. Nuevo abordaje e impulso de la vivienda social**, en línea con la Resolución del Parlamento Europeo, de 11 de junio, de 2013 sobre la vivienda social en la UE. La vivienda social es 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. Un nuevo enfoque de la vivienda social que pueda contribuir a garantizar empleo, inclusión y cohesión social, ayudar a la movilidad y combatir el cambio climático y la pobreza energética con la modernización del parque de viviendas actuales.

- 36. 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 solo desde la autorregulación las buenas prácticas.
- 37. Mayor control de la Administración sobre la información al consumidor,** contenidos contractuales, cumplimientos de memorias de calidades y posibles defectos de construcción al objeto de garantizar respuestas rápidas y eficaces a los ciudadanos ante las deficiencias que con frecuencia se producen.
- 38. Compromiso en la lucha y la búsqueda de soluciones contra los desahucios y los problemas de impago de hipotecas por falta de pago de familias y ciudadanos vulnerables** a través de todos aquellos instrumentos regulatorios, de control y supervisión, mediadores y de resolución de conflictos que sean posibles, garantizando la participación de las administraciones competentes y su coordinación, así como la de las organizaciones ciudadanas y de consumidores y usuarios representativas en Andalucía.

Políticas ambientales

La protección del Medio Ambiente es un valor en alza, como no podía ser de otro modo, en el seno de la sociedad andaluza. Conceptos como el de consumo racional van íntimamente ligados al de desarrollo sostenible por lo que consideramos necesario conjugar ambos principios e implicar de forma activa a las organizaciones de consumidores en las políticas de educación ambiental orientadas hacia un consumo sustentable que ponga el énfasis en la orientación de la elección hacia productos y servicios de menor impacto ambiental y, en particular, en relación a los siguientes temas:

- 39. Fomentar del uso racional de las energías existentes y apoyar la investigación de nuevas fuentes.** Apuesta clara y decidida por las energías renovables y la divulgación e implementación generalizada de los sistemas de calificación y certificación energética de bienes y servicios. Es preciso impulsar y mejorar los programas de concienciación ciudadana que fomenten el ahorro energético en hogares y empresas, acompañados de medidas económicas para su desarrollo y ejecución. Avanzar en cuatro ejes de actuación interrelacionados: ahorro y eficiencia energética, optimización energética de edificios e instalaciones, sustitución de energías procedentes de recursos fósiles por energías renovables y apuesta por el transporte sostenible.
- 40. Revitalización de la planificación para la sostenibilidad (Agendas 21).** El mapa actual de los municipios que tienen este programa de Naciones Unidas, genera la necesidad de su replanteamiento, revisión y activación de los fines y objetivos por los que se creó el mismo.
- 41. Racionalización de la generación, gestión, recogida selectiva y reciclaje de los residuos.** Hay que abordar el problema de los residuos a lo largo de todo el recorrido de la cadena, desde su generación hasta su destrucción. Es preciso el desarrollo de

campañas de concienciación y conocimiento de las infraestructuras existentes y complementar la implantación de sistemas más limpios con medidas encaminadas a la generación de menos recursos y a que pague más por la gestión de la basura quien más genera, haciendo aplicación del principio “quién contamina paga”.

- 42. Recuperar el buen estado de los ecosistemas hídricos** e involucrar a toda la sociedad y a todos los sectores económicos y productivos en la gestión racional del agua.
- 43. Prohibición del fracking en Andalucía.** Prohibición en toda la comunidad autónoma de la realización de actividades de prospección, exploración, investigación o explotación de hidrocarburos y gases de roca y no convencionales que supongan, en todo el proceso o en parte, la utilización de las técnicas de fractura hidráulica con inyección de fluidos y/o de otros aditivos químicos, Estas técnicas deben ser consideradas como una actividad y un uso del suelo prohibidos a efectos de planificación territorial y de aplicación de la legislación urbanismo. Así mismo, la prohibición debe hacerse extensiva a los permisos o peticiones que estén actualmente en trámite, así como la suspensión de las autorizaciones que se hayan concedido. Consideramos que la técnica del fracking es una actividad no exenta de riesgos que compromete la sostenibilidad de los recursos naturales, la conservación del medio ambiente y la salud pública, representando un paso atrás en el camino hacia el cambio energético por un futuro más sostenible y saludable.
- 44. Apuesta por el desarrollo sostenible de Andalucía,** de su costa y del conjunto de su patrimonio natural, compatibilizando la conservación de estas zonas protegidas, caracterizadas por su fragilidad ambiental con el desarrollo sostenible de las actividades humanas, limitando los usos y garantizando la participación ciudadana en su gestión.

Políticas de igualdad y bienestar social

Consideramos que, íntimamente ligadas a la sociedad consumista existen prácticas que inciden en el bienestar, la dignidad y la salud de sectores de la sociedad que requieren la intervención de los poderes públicos mediante la adopción de medidas encaminadas a su protección.

- 45. Garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad, entendida no sólo en lo físico-constructivo sino también en el ejercicio de sus derechos ciudadanos.** Promover la accesibilidad de los espacios públicos, edificaciones, medios de transporte sino también en el acceso a la información y en el ejercicio de los derechos como consumidores y usuarios de bienes y servicios. Se precisa de una política activa de diagnóstico de los problemas que plantea la accesibilidad, entendida de manera global, al objeto de diseñar soluciones efectivas.
- 46. Adopción de medidas educativas y alternativas destinadas a hacer posible el ocio saludable entre la juventud.** Es necesario el desarrollo de programas que incentiven un ocio creativo que no esté basado exclusivamente en el consumo de bienes y sustancias y que garantice la salud y la seguridad de la juventud andaluza también en el uso de las nuevas tecnologías y en el respeto y aceptación como persona.
- 47. Mayor control y contundencia en la respuesta frente a prácticas publicitarias que atentan contra los derechos y la dignidad de la mujer.** Se hace preciso reforzar el control y sanción sobre la actividad publicitaria que presenta a la mujer de forma vejatoria y discriminatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados que atentan contra la igualdad de género y fomentan el sexismo desde edades muy tempranas.

48. Aprobación de la Iniciativa Legislativa Popular para regular un Sistema de Renta Básica para la Inclusión en Andalucía.

Aprobación de la Ley que la promotora ciudadana ha promovido y que persigue dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía más vulnerable, favoreciendo unas condiciones mínimas de vida dignas y la integración e inclusión social.

Relaciones de los ciudadanos con la Administración

Históricamente, las relaciones de los ciudadanos con la Administración es uno de los ámbitos que más reclamaciones han generado en los ciudadanos o administrados, que no dejan de ser usuarios del servicio que les debe la Administración. Esto se debe, fundamentalmente, no ya a los errores administrativos susceptibles de producirse, dado el volumen de la actividad, sino a que muchas veces se choca 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, terminen como denuncias ante el Defensor del Pueblo, ante la imposibilidad de obtener respuesta de una Administración que se ampara en el silencio administrativo con excesiva frecuencia, obligando 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, debemos plantear la necesidad de adoptar las siguientes medidas:

- 49. Mejora de la atención a la ciudadanía, adoptando las medidas necesarias para garantizar la resolución expresa, motivada y en plazo** de las peticiones y recursos administrativos presentados por los ciudadanos y garantizar la correcta notificación, de los actos de los procedimientos administrativos a los interesados en los mismos.
- 50. Habilitación de números de atención a la ciudadanía gratuitos y coste geográficos y de ventanillas administrativas abiertas en horario de tarde.** Consideramos necesario permitir el acceso de los ciudadanos a los servicios administrativos sin un coste añadido y dentro de un margen horario más amplio que el actual,

por lo que reivindicamos que faciliten a los administrados la realización de los trámites más elementales en horarios alternativos a los exclusivamente matutinos.

- 51. Desarrollo de la administración electrónica** como vía para garantizar la realización de trámites a los ciudadanos así como para poder tener acceso a información y otros recursos de la administración pública y habilitación de canales on line para la atención de consultas y dudas de los ciudadanos sobre procedimientos y en su relación con la administración.
- 52. Creación de un foro de debate y participación ciudadana sobre la mejora de los servicios públicos administrativos** y revisión del actual Observatorio por la Calidad de los Servicios Públicos para que pueda ser un lugar o espacio útil, eficaz y participado por la ciudadanía.
- 53. Regulación e implementación de la contratación y compra pública responsable, con revisión de los procedimientos vigentes.** La Administración pública tiene una enorme importancia en el mercado, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo por el valor ejemplarizante de sus actos y el valor que otorga como referente para el sector empresarial y la sociedad civil. Sus decisiones de compra y de contratación deberían responder a criterios de responsabilidad social y no sólo en adquirir el producto o contratar el servicio más ventajoso para cubrir las necesidades del momento. Han de tenerse en consideración otros aspectos y a la consideración de la relación entre calidad-precio y de imparcialidad y objetividad en los procedimientos de contratación (transparencia e igualdad), incorporar requisitos y parámetros medioambientales, sociales, garantistas y de protección y defensa de los consumidores y usuarios y éticos, mejorando así el comportamiento de las Administraciones Públicas.

Políticas de comercio y turismo

El comercio y el turismo son dos sectores claves para la economía andaluza y fundamentales también para el desarrollo transversal de políticas de protección de los consumidores y usuarios. Son dos sectores de actividad cuyas políticas han venido definidas y diseñadas en estos años atrás en el marco de la concertación, con escasa participación real y efectiva de otros colectivos y de los representantes de los consumidores y usuarios. Desde FACUA Andalucía, se considera un elemento clave garantizar una mayor colaboración y participación de las organizaciones de consumidores para trabajar por un desarrollo comercial y turístico en nuestra Comunidad sostenible, de calidad y competitivo. Entendiendo la competitividad también como respeto y compromiso con los derechos de los usuarios y como garantía de una buena atención al consumidor y usuario.

- 54. Participación de las organizaciones de consumidores en el diseño y planificación de las políticas de comercio y turismo y en la regulación de ambos sectores.** El consumidor es un pilar fundamental y si queremos un comercio y un turismo de calidad, competitivo y garantista con los derechos de los consumidores es preciso garantizar una mayor participación de los consumidores.
- 55. Defensa de un modelo comercial regulado y sostenible en Andalucía,** que garantice el equilibrio de formatos comerciales en beneficio de la ciudadanía, un modelo de ciudad integradora y el rechazo a la liberalización de horarios comerciales que sólo favorece a las grandes superficies en detrimento del mediano y pequeño comercio, no favorece el empleo de calidad, atenta contra la conciliación e incentiva y promueve el consumismo.
- 56. Elaboración y desarrollo de planes de información e inspección en el comercio, coordinados con la Administración de Consumo.** Ante las corrientes liberalizadoras y desregulatorias en el comercio debe valorarse la oportunidad de reforzar la información

pero también el control de la actividad comercial. La aplicación de las llamadas “licencias exprés” y las medidas de apoyo al emprendimiento que esconden eliminación de controles previos de la actividad a desarrollar, exigen instrumentos de control y de garantías para los consumidores y usuarios, especialmente en aquellos aspectos que pudieran afectar a la seguridad u salud de las personas.

- 57. Avanzar en la concepción del turista como consumidor y usuario de bienes y servicios** y por tanto que la calidad turística necesariamente debe ir asociada a elementos garantistas de esta condición. Este aspecto no se ha tenido suficientemente en consideración hasta el momento ni ha sido valorado por ejemplo a la hora de la concesión de marcas de calidad o de distinción turística de excelencia.
- 58. Garantizar un mayor información al turista respecto a sus derechos y la forma cómo ejercerlos en colaboración con las organizaciones de consumidores.** Para ello es de gran importancia el acceso a dicha información en los puntos de atención turística y en la propia formación de los operadores. Desarrollo de la Ley de Turismo de Andalucía respecto de las Oficinas de
- 59. Establecer mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos que sean útiles y eficaces para los usuarios,** reforzando la mediación y el arbitraje, partiendo de la experiencia de la sección de arbitraje turístico de Málaga se pueden plantear una revisión del modelo y su extensión a otros territorios.
- 60. Elaboración y desarrollo de planes de información e inspección en materia de Turismo coordinados con la Administración competente en materia de consumo y en colaboración con los consumidores.** En la misma línea de lo señalado en el ámbito del comercio, es preciso que la organizaciones de consumidores y usuarios participemos en el diseño

anual y en la evaluación de los planes de inspección que permitan reprochar aquellas conductas infractoras y prevenir abusos en el futuro que dañan esta actividad y perjudican a los consumidores y usuarios.

Con ello, concluimos este conjunto de medidas que consideramos necesarias, desde la perspectiva de FACUA Andalucía para, dentro de las competencias autonómicas, construir una sociedad más sostenible, vertebrada, participativa y solidaria, en el marco de un Estado Social y de Derecho que reconoce por principio esta legítima aspiración de la sociedad civil.



facua

Andalucía

Consumidores en Acción

