

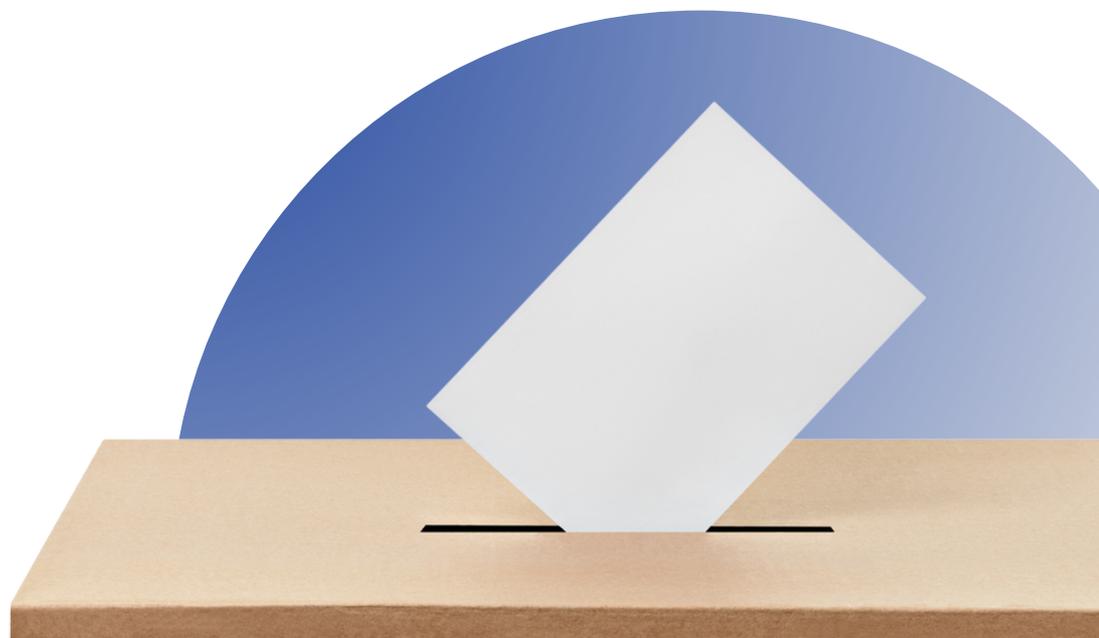
PROPUESTAS

DE LA FEDERACIÓN DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS
CECU para las

Elecciones Generales

de Julio de 2023

*por un consumo
sostenible
crítico
transformador*



INTRODUCCIÓN

La importancia de contar con un Ministerio de Consumo

Mejorar la aplicación de la normativa

Regular las nuevas realidades del consumo en el mundo digital

Dar respuesta a las nuevas demandas sociales de las personas consumidoras

No dejar a nadie atrás

PROPUESTAS

Transición digital y protección de datos

Transición verde

Transición energética sin dejar a nadie atrás

Garantizar el acceso a la vivienda

Garantizar una alimentación sana y sostenible para todos y todas

Agua como derecho humano y no como mercancía

Luchar contra la exclusión financiera

Una movilidad sostenible e inclusiva

Seguridad de los productos

Servicios de atención a la clientela

Acceso a la justicia para todos y todas

Acceso a la información y transparencia

Reconocer y reforzar el papel de las organizaciones de consumidores y usuarios

Garantizar el acceso a medicamentos

INTRODUCCIÓN

La protección de los consumidores españoles está enmarcada en el artículo 51 de la Constitución, que encomienda a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo mediante mecanismos eficaces su seguridad, su salud y sus legítimos intereses; promover su información y educación; y fomentar a las asociaciones de consumidores y oír las en cuantas cuestiones puedan afectar a aquellos.

En 1984 este mandato se materializó con la promulgación de la Ley General Para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Desde esa fecha hasta la actualidad, se han producido en nuestro país grandes avances en la protección de las personas consumidoras y usuarias, pero nos queda un importante camino por recorrer.

La importancia de contar con un Ministerio de Consumo

La pasada legislatura fue la primera en la que hemos podido contar con un Ministerio específico para velar por la defensa de las personas consumidoras. Desde CECU valoramos de manera muy positiva la experiencia, que ha permitido dar visibilidad a las nuevas realidades y desafíos en materia de consumo y avanzar en legislación para garantizar derechos en una realidad dinámica y cambiante. Como reconoce el Marco Estratégico de Consumo de la Conferencia Sectorial de Consumo (2022-2025)¹, actualmente la protección de los derechos de las personas consumidoras ha de adaptarse a cambios sustanciales, de orden tanto cuantitativo como cualitativo que, desde distintas dimensiones, están transformando el ámbito del consumo.

Desde CECU entendemos que contar con un Ministerio de Consumo permite seguir asentando la estructura administrativa de una nueva política de consumo en España, desde un concepto amplio que dé respuesta a las nuevas realidades y demandas sociales. Para tener la capacidad, como demanda el Marco Estratégico de Consumo, de adaptar y definir la estrategia y actividad a desarrollar por parte de las autoridades de consumo, dirigida a garantizar los derechos de las personas consumidoras a la seguridad, a la salud, la protección de sus legítimos intereses económicos, así como a la información y a su participación.

1

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/resumen_publico_menvime_22-25_rev.1.0.pdf

Mejorar la aplicación de la normativa

Es indudable el avance en materia legislativa de los últimos años, tanto a nivel europeo como estatal, para avanzar en la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Pero legislar no es suficiente. En nuestro trabajo diario nos encontramos con infinidad de dificultades para implementar y hacer respetar esta normativa. La Agenda Europea del Consumidor², publicada en 2020, reconoce estas dificultades y la necesidad de que las personas consumidoras puedan hacer valer sus derechos de forma eficaz ante los operadores económicos.

El respeto a los derechos de las personas consumidoras es responsabilidad principal de las autoridades estatal y autonómica. Valoramos como un paso adelante importante propuestas como la Ley de Servicios a la Clientela y la ya retrasada transposición de la Directiva de Acciones Colectivas, pero queda mucho por avanzar para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras y su reparación, también de forma colectiva.

Regular las nuevas realidades del consumo en el mundo digital

La digitalización está cambiando de forma drástica nuestra manera de relacionarnos como personas consumidoras y usuarias, tanto por las formas de comercialización online, las nuevas formas de marketing y publicidad y la creciente importancia de *influencers* a través de las redes sociales.

Valoramos positivamente los avances legislativos a nivel europeo con la Ley de Servicios Digitales y la Ley de Mercados Digitales, que habrá que aplicar correctamente en el marco estatal. Sin embargo, queda mucho por legislar para conseguir que lo que es ilegal en el mundo real sea también ilegal en nuestras transacciones en línea, ampliando la protección de las personas consumidoras en estos entornos y trabajando para cerrar la brecha digital.

Una mejor protección de los datos personales, y culminar la regulación de nuevas realidades como la Inteligencia Artificial son tareas urgentes para esta próxima legislatura.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM:2020:696:FIN>

Dar respuesta a las nuevas demandas sociales de las personas consumidoras

La realidad y la percepción de las personas consumidoras ha evolucionado mucho desde la aprobación de la Ley General Para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en 1984. La Nueva Agenda Europea del Consumidor publicada en 2020 está centrada en reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible. Se recogen en ella las tendencias que muestran una creciente sensibilización a favor de un consumo más responsable, saludable y sostenible tanto desde la perspectiva medioambiental como social. Facilitar a las personas consumidoras su papel en la transición verde, independientemente de la situación económica, es uno de los principales retos de esta Agenda, que debe reflejarse en la legislación europea y estatal.

Dar respuesta a estas nuevas demandas, avanzando en el derecho a reparar y combatiendo la obsolescencia programada, ampliando el acceso a modos de movilidad sostenible, garantizando el derecho a una alimentación sana y sostenible, reforzando el papel de las personas consumidoras en la transición energética y garantizando que cuentan con la información adecuada combatiendo prácticas como el lavado verde, debe ser una prioridad en la nueva legislatura.

No dejar a nadie atrás

La situación económica actual está agravando situaciones de vulnerabilidad de muchos colectivos sociales, que deriva en situaciones de pobreza energética, exclusión financiera, imposibilidad de acceso a una vivienda o falta de recursos para acceder a una alimentación saludable.

Una de las prioridades de la próxima legislatura debe ser afrontar esta problemática con medidas y legislación que garanticen un nivel de vida adecuado para toda la población, con especial atención a personas mayores, infancia y personas con discapacidades, luchando contra los sesgos y la discriminación por género, raza u orientación sexual también en el ámbito del consumo.

PROPUESTAS

TRANSICIÓN DIGITAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

Garantizar los derechos digitales de las personas consumidoras en la transición digital debe ser una prioridad en la próxima legislatura. Debemos proteger no solo nuestros datos personales y nuestra privacidad en línea, sino también debemos garantizar el acceso a los servicios digitales de forma equitativa y no discriminatoria. Además, hay que avanzar para que se respeten nuestras decisiones y preferencias en línea, y exigir transparencia y responsabilidad por parte de las empresas y plataformas digitales. Debe tenerse presente el desarrollo y lanzamiento de distintos sistemas de Inteligencia Artificial, que ya se encuentran accesibles para el público en general, sin garantías de protección frente a los daños que pueden generar, por ejemplo, a través de la desinformación o la manipulación. Por ello, resulta necesario proteger a las personas consumidoras, con especial foco en los grupos más vulnerables. Asimismo, es importante trabajar en empoderarlas, proporcionando los derechos y protecciones adecuadas para que puedan participar plenamente en la sociedad digital de manera justa, segura e inclusiva.

Para ello, consideramos necesario abordar en la próxima legislatura, al menos, las siguientes áreas:

- Promover la transparencia, la participación y la rendición de cuentas en la implementación de la **Agenda España Digital 2026**.
- Promover medidas para lograr la implementación de la **Carta de Derechos Digitales**, garantizando la participación de la sociedad civil interesada en dicho proceso.
- **Protección de datos personales:**
 - La evolución constante del comercio electrónico y los medios de ciberdelincuencia hacen necesaria una continua labor de **formación e información** dirigida tanto a adultos como a menores. La escuela debe ser un lugar de formación integral del internauta del mañana.
 - Debe exigirse a los operadores que, en la promoción y comercialización de productos digitales, vigilen el cumplimiento de las **condiciones de privacidad y seguridad**, especialmente de los menores y de aquellos consumidores que por razón de su falta de competencias digitales puedan colocarse ante situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

- Debe **revisarse el marco normativo de protección al consumidor para adaptarlo a la realidad tecnológica** en la que se está moviendo actualmente el mundo del consumo. Así, en el mercado digital se están ofreciendo productos gratuitos que por razón de esa gratuidad quedan, en puridad, fuera del amparo de la protección del TRLGDCU al exigir esta la presencia de una contraprestación económica. Ejemplo de ello son las aplicaciones para móvil gratuitas. La contraprestación son los propios datos de los usuarios que se descargan dichas aplicaciones y el ser receptores obligados de publicidad de terceros. Lo mismo cabe decir respecto de sistemas de mensajería instantánea.
- Se deben establecer **procedimientos de compensación automática a las personas que vean vulnerados sus datos personales** sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia, de forma similar a como se establece normativamente para los casos de cancelaciones de vuelos. Las personas consumidoras que acreditaran un daño superior, podrán acudir a la vía judicial para verse resarcidos.
- Profundizar la **colaboración y coordinación conjunta** entre las autoridades encargadas de las competencias de consumo, las asociaciones de consumidores y la Agencia Española de Protección de Datos.

→ **Inteligencia Artificial:**

- Promover la transparencia, la participación y la rendición de cuentas de la **Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial**.
- Promover medidas de participación ciudadana y de la sociedad civil en los **sandbox regulatorios** para la implementación del futuro Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial.
- Implementar medidas para garantizar la participación de la sociedad civil en la **Agencia Nacional de Supervisión de la Inteligencia Artificial**.
- **Promover medidas y políticas que busquen proteger a las personas consumidoras** frente a los sistemas de inteligencia artificial generativos y modelos fundacionales, que ya se encuentran al alcance de la sociedad, no solo desde el punto de vista de la protección de los datos personales, sino desde una visión más amplia que persiga el resguardo de los derechos fundamentales.
- Trabajar en la implementación y aplicación adecuada del **Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial** y dotar de recursos necesarios a la autoridad de aplicación para que

pueda supervisar su cumplimiento efectivo por parte de los sujetos obligados.

- **Fomentar los principios de transparencia, explicabilidad y rendición de cuentas en la utilización de sistemas de inteligencia artificial**, así como la posibilidad de impugnar decisiones automatizadas que tengan impacto sobre los derechos de las personas.

→ **Servicios y Mercados Digitales:**

- Fomentar medidas **para reducir la brecha digital** para garantizar que nadie quede excluido en esta nueva sociedad digital por cuestiones como su edad, género o residencia en el ámbito rural. Concretamente, el servicio universal debe permitir la navegación en condiciones de operabilidad, se habite donde se habite. Asimismo, en esta línea, deben implementarse mecanismos eficaces que supervisen que el ritmo digital de los servicios que ponen los operadores del mercado a disposición de sus clientes es acorde y acompasado al nivel de conocimientos digitales de estos. La prestación del consentimiento en la contratación de nuevos servicios digitales debe realizarse desde la plena comprensión de las cualidades y condiciones de lo que va a contratarse.
- Promover **políticas que refuercen la transparencia y la responsabilidad** de las plataformas digitales y empresas tecnológicas respecto de sus prácticas y políticas, incluyendo la explicación de cómo funcionan los algoritmos de sus sistemas de recomendación y la rendición de cuentas
- Promover medidas para regular la **publicidad en línea**, de manera que sea clara, veraz y no engañosa.
- Fomentar medidas para prevenir **prácticas abusivas por parte de las grandes empresas tecnológicas** en el ámbito de los mercados digitales, y trabajar en la implementación y aplicación adecuada del Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de septiembre de 2022 sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las Directivas (UE) 2019/1937 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Mercados Digitales). Se debe establecer un control sobre las prácticas abusivas de las operadoras en cuestiones de información, portabilidad -y cancelación de la misma- y penalización por resolución anticipada del contrato y promover la imposición de las debidas sanciones por incumplimiento de la normativa de consumo y de telecomunicaciones debiendo ser estas sanciones realmente disuasorias y públicas.

- Dar **publicidad a las resoluciones** de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones para facilitar a la persona consumidora una elección responsable de su proveedor de servicios.
- Fomentar medidas para **prohibir los patrones oscuros o *dark patterns*** (técnicas de diseño de interfaces digitales que manipulan el comportamiento de las personas consumidoras de forma engañosa y poco ética) no solo en el contexto de plataformas y servicios digitales (como ya prevé el Reglamento de Servicios Digitales), sino también en los servicios de inteligencia artificial.
- **Trabajar en la implementación y aplicación adecuada del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales, cuyos requisitos se aplicarán a todos los sujetos obligados a partir del 17 de febrero de 2024), y dar participación a la sociedad civil** en la designación y posterior actuación del Coordinador de Servicios Digitales.
- Deben diseñarse **campañas publicitarias** específicas, utilizando diferentes medios de difusión, sobre los derechos que asisten a las personas consumidoras digitales.
- **Modificación del artículo 63.3 TRLGDCU**, imponiendo que por defecto se envíen las **facturas en papel**, salvo que expresamente se solicite lo contrario. Actualmente, buena parte de las compañías de telecomunicaciones incluyen en sus contratos, contratos de adhesión, cláusulas tipo que predisponen la facturación electrónica como primera –o única– opción, en la prestación de sus servicios a las personas usuarias. Se pierde por ello el derecho a elegir el modelo de facturación en el momento de la contratación. Hecho especialmente grave cuando se trata de usuarios que habitan en entornos rurales o lugares de difícil acceso a internet, o por carecer de competencias digitales que les habiliten para acceder a la facturación electrónica de los servicios contratados.
- Finalmente, respecto al **comercio electrónico**, debe ser seguro respecto a los medios de pago y la protección de datos personales, tal y como se expone más adelante, y debe exigirse el mayor rigor en el cumplimiento de los derechos de garantía y desistimiento.

→ **Ciberseguridad:**

- **Reforzar las medidas de ciberseguridad** para proteger a las personas consumidoras frente a las amenazas digitales, cada vez más frecuentes, como la suplantación de identidad, el ciber espionaje o el fraude en línea, como el phishing y el fraude en compras electrónicas. Esto incluye **el refuerzo en el cumplimiento de las regulaciones que promueven la privacidad, la protección de datos y la seguridad en línea**. En este sentido, y respecto a las prácticas fraudulentas en los servicios bancarios que cuantitativamente son las más graves, más allá de la imprescindible labor de información a las personas consumidoras consideramos que es preciso poner el foco en el otro sujeto interviniente en estos casos, las entidades bancarias, reclamándoles una mayor implicación en la persecución y erradicación de estas prácticas.
- **Fomentar la protección de las infraestructuras críticas** a través de la implementación de medidas de seguridad robustas con el fin de disminuir su vulnerabilidad frente a posibles amenazas cibernéticas y ataques maliciosos.
- **Promover políticas de educación y concienciación ciudadana** en torno a la importancia de la ciberseguridad en el entorno cada vez más interconectado y digital en el que vivimos.
- **Promover medidas para garantizar la protección de grupos vulnerables**, como la infancia, las personas mayores o las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad por contextos socioeconómicos, a los fines de que puedan tener herramientas y conocimientos para protegerse en línea.
- **Promover medidas para garantizar que las organizaciones de la sociedad civil puedan tener los recursos y capacidades** necesarias para poder desempeñar un papel relevante en la educación y concienciación de las personas consumidoras sobre las mejores prácticas de ciberseguridad, así como también puedan brindar asistencia y apoyo a las personas que hayan sido víctimas de ciberataques.

TRANSICIÓN VERDE

Por un derecho a reparar universal

El próximo gobierno y la UE tienen en sus manos la posibilidad de introducir medidas que garanticen la reparación para la reutilización. Para reducir la producción de desechos es primordial garantizar un **Derecho a reparar universal**. Para hacer por norma que los productos sean más duraderos y reparables recogemos las siguientes recomendaciones:

→ **Ecodiseño**: Los productos no solo deben estar diseñados para funcionar, sino también para durar y reparar cuando sea necesario. Para fabricar productos que sean fáciles de reparar, necesitamos prácticas de diseño que respalden la facilidad de desmontaje. El 80% de los impactos ambientales de un producto se determinan en su fase de diseño. **Diseñar para la sostenibilidad reduce los costes de producción, optimiza la calidad, aumenta la vida útil de los productos y minimiza los costes de manipulación de residuos y desechos**. Su ámbito de aplicación debe ampliarse a los productos no relacionados con la energía y su enfoque debe ir más allá de la eficiencia energética. Además, deben introducirse **nuevas medidas horizontales y principios de sostenibilidad en el marco de la Directiva de diseño ecológico** para abordar los problemas de sostenibilidad comunes a todos los productos, como la usabilidad, la eficiencia de los recursos, la durabilidad y la reparabilidad. Para ello, **la Directiva Marco de Diseño Ecológico debe evolucionar hacia un instrumento mucho más amplio**. La forma de priorizar los productos para los Reglamentos de aplicación específicos ya no debería basarse principalmente en su potencial de eficiencia energética. En su lugar, debería basarse en una gama más amplia de aspectos de sostenibilidad, incluida una evaluación sistemática de sus potenciales de eficiencia material. Este tipo de evaluación debería centrarse en diferentes fuentes de datos, incluidos los resultados de las inspecciones de vigilancia del mercado y la información sobre los "costes" soportados por los consumidores en lo que respecta, por ejemplo, al grado de reparación de los productos o a los casos de fallos prematuros de los mismos. La Comisión Europea debe recoger y utilizar este tipo de pruebas en el proceso de preparación del diseño ecológico. Además de los productos contemplados hasta el momento consideramos que deben **ampliarse a toda la gama de productos digitales, los pequeños electrodomésticos y los productos textiles, al ser la industria de la moda la segunda más contaminante del mundo**.

→ La legislación debe garantizar la **disponibilidad y accesibilidad de piezas de recambio, licencias y manuales de reparación** tanto para las personas consumidoras, reparadoras independientes y grupos de

reparación comunitaria. El acceso a las piezas de recambio debe garantizarse a precios asequibles y sin grandes tiempos de espera.

→ La legislación sobre reparación debe complementarse con **objetivos de reducción de la huella de materiales** para garantizar que cualquier consecuencia no deseada, por ejemplo, derivada de la reducción de los precios de los fabricantes, no conduzca a un mayor consumo agregado de materiales.

→ **Reconocer, promover y proteger claramente el papel de los agentes de la economía social en la aplicación del derecho a reparar, mediante incentivos fiscales** y garantías mínimas de prestación de servicios por parte de los agentes de la economía social en la contratación pública de servicios de reparación.

→ Apoyar una **transición justa para las trabajadoras** de los sectores de la fabricación o venta al por menor, y garantizar que se respetan las normas laborales mínimas en los servicios de reparación realizados tanto dentro como fuera de la UE.

→ **Fomentar e incentivar el mercado de segunda mano.** Potenciar las ferias y mercadillos en espacios públicos, así como los espacios sociales que generan iniciativas comunitarias de trueque y de reparación comunitaria.

→ Una **eco-modulación de las tasas que incentiven diseños duraderos y sostenibles.** La fiscalidad -un coste suplementario o, por el contrario, una bonificación- en función de la durabilidad del producto permite hacer más atractivos para los agentes económicos los productos cuya producción se quiere incentivar, lo que a largo plazo conducirá a una alineación del resto de los productores con este modelo. La eco-modulación de las tasas, en el marco de la Responsabilidad Ampliada del Productor (RAP), es uno de los instrumentos para actuar de forma indirecta sobre el precio de los productos. A raíz de su Ley de 2015, Francia estableció una ecomodulación a las tasas que los productores pagan al sistema de RAP introduciendo criterios de durabilidad, reparabilidad y reciclabilidad. Además de generalizarse este sistema al resto de países y a más categorías de productos, para que sea efectivo, la eco-modulación no debe enfocarse en el reciclaje (como la mayoría de los países hace) sino en la durabilidad y longevidad de los productos. Además, el coste de la tasa en sí debe tener un valor significativo en relación con el precio del producto.

Información veraz para las personas consumidoras: acabar con el lavado verde

Uno de los principales impedimentos que encuentran las personas consumidoras para acceder a una información fiable sobre la sostenibilidad de los productos son las estrategias de marketing denominada lavado verde o *greenwashing*. El gobierno español puede, al igual que están haciendo otros países, implementar medidas que lo frenen y complementen o sirvan de ejemplo para las futuras aprobaciones de la UE en este ámbito:

- Ante los retrasos de las medidas europeas, proponemos aprobar una **lista negra de declaraciones no permitidas**: permitiría eliminar las alegaciones imposibles de demostrar: "bioplásticos" "0% emisiones" "cuidamos el planeta" "ecofriendly". Acompañado de sanciones proporcionales a los beneficios de la empresa que incumplan.
- Creación de un órgano u **organismo público de ámbito estatal para el control del lavado verde** con las siguientes competencias: i) elaborar campañas de sensibilización para la identificación del marketing verde; ii) denunciar ante las autoridades administrativas o judiciales oportunas la publicidad falsa o engañosa que confunda a las personas consumidoras. Este deberá contar con la guía de las organizaciones sociales (ecologistas, de consumidoras, de periodistas y movimientos sociales y feministas) y expertas independientes. Garantizando así un espacio de gobernanza donde todas puedan participar en la implementación y el seguimiento de las medidas y en su adecuada aplicación frente a los lobbys empresariales; iii) sugerir la creación de normas o capacidad para intervenir en la modificación de las existentes que tengan relación al lavado verde; iv) cualquier otra que fuera precisa en defensa del interés general de las personas consumidoras - Prevenir la intensificación de las diferencias de clase en el acceso al consumo sostenible. Fomentar un consumo ecológico de cercanía al alcance de todas, invirtiendo en la economía social y solidaria que ahora mismo es minoritaria y no cuenta con el suficiente apoyo público.
- **Campañas que transmitan las ventajas de la reducción del consumo para alcanzar una vida más digna**. Muchas empresas intentan mantener el crecimiento de beneficios apuntándose a la moda de lo sostenible y realizando acciones y campañas de lavado verde, que mantienen el fomento de la cultura consumista y de creación de necesidades individuales que van en contra de los intereses generales de la ciudadanía y de nuestra vida en el

planeta. Debe ponerse en primer plano tanto el perjuicio y malestar que este modelo ha generado en nuestras sociedades como las ventajas que nos aporta pasar a formas de consumo circular que cubran nuestras necesidades básicas, dentro de una cultura de suficiencia, y que potencie los bienes intangibles que las relaciones en comunidad nos proporcionan.

TRANSICIÓN ENERGÉTICA SIN DEJAR A NADIE ATRÁS

La consolidación del mercado interior de la energía único para toda Europa es una oportunidad para cambiar las reglas del mercado eléctrico cuya estructura ha quedado obsoleta con la entrada de nuevas tecnologías y la integración de nuevos países europeos. Por otro lado, este cambio debe hacerse desde el necesario enfoque de avanzar en la Transición Energética, pero aplicando el sentido de justicia y equidad, priorizando en la protección a las personas consumidoras vulnerables frente a la pobreza energética.

Desde CECU entendemos que hay muchos puntos que resolver y muchos sectores implicados, pero nuestras principales preocupaciones son las personas consumidoras y en ellas centramos nuestra propuesta de acción; es por ello que de cara a la nueva legislatura proponemos:

- **Auditoría de precios de la electricidad:** que garantice la transparencia en la conformación de precios en el mercado mayorista de electricidad y que permita asegurar que todas las personas consumidoras pagan un precio justo por la energía. Dotar para ello a la CNMC de herramientas adecuadas para esta auditoría teniendo en cuenta los estados reales de amortización de las centrales de producción, no los que declaran las empresas en su contabilidad. Esta auditoría tanto de conformación de precios como de costes nos ayudaría a evaluar si los costes de peajes (transporte y distribución) como los cargos, retribuyen en su justa medida o en exceso los beneficios de las empresas incumbentes en el sistema eléctrico.
- Una **reforma del sistema de fijación de precios mayoristas** con tope para cada tecnología inframarginal, de manera que se prevengan abusos en la fijación de precios en el mercado mayorista. Cambiar el sistema marginalista de conformación de precios en el mercado spot por un mecanismo -que pueden ser subastas que, teniendo en cuenta los costes de producción, mantenimiento y amortización, garanticen la sostenibilidad de la producción tanto para el productor como para el consumidor final sin sobrerretribuciones. El sistema marginalista, junto con la

estructura verticalmente integrada del mercado eléctrico han permitido que las grandes compañías saquen provecho de la subida de precios del gas, fijando precios por encima de lo que sería justo y proporcionado para tecnologías inframarginales como la hidráulica. Una política de precios propia ajustada a cada tecnología permitiría una mayor transparencia en la conformación de estos precios.

- Revisar y valorar la **recuperación de concesiones hidroeléctricas para su gestión integral óptima**. Aumentar la participación pública en la producción de electricidad, combinada con una mayor participación de pequeñas empresas, cooperativas y comunidades energéticas es clave para terminar con las situaciones de abuso por parte de las grandes empresas del sector.
- **Sistemas de agregación de demanda**. El operador del mercado debe priorizar la entrada en el sistema en primer lugar con criterio económico, seguido por la seguridad de suministro, que se debería ver reforzada con la puesta en marcha de sistemas de agregación de demanda utilizando la tecnología de los contadores digitales.
- Una **tarifa social** que permita garantizar el suministro básico a todos los hogares, cuya tramitación no dependa de los operadores de la red.
- **Automatización del bono social** como primer paso necesario para la adopción de una tarifa social.
- **Mantener las medidas de protección del escudo social** aplicado desde la COVID, cuya fecha de expiración es el 31 de diciembre de 2023, de forma estable al menos hasta no haber tomado las medidas de reestructuración adecuadas para evitar los cortes de suministro por impago. El suministro energético es un derecho y nuestras administraciones públicas tienen la obligación de garantizar su acceso a todas las personas.
- Una verdadera **política pública de fomento de la eficiencia energética**. Apostar por el ahorro sin un fomento real de la eficiencia energética supone forzar a las personas consumidoras a grandes renunciaciones, lo que agrava el riesgo de pobreza energética. Es la eficiencia energética la que lleva a una optimización del consumo de energía, permitiendo conseguir resultados similares con menos recursos.
- La **revisión de los mecanismos de concesión de subvenciones** destinadas a la eficiencia energética y el autoconsumo para

asegurar que llega a las personas consumidoras vulnerables. Pese a los esfuerzos y el impacto que han tenido las convocatorias de subvenciones para la eficiencia energética gracias a los fondos Next Generation, desde CECU hemos identificado la falta de capacidad de financiación como otra barrera decisiva a la hora de explicar por qué la rehabilitación de viviendas no avanza al ritmo deseado. El sistema actual hace que resulte mucho más fácil acceder a las subvenciones a las personas que ya hayan realizado la instalación de sistemas de autoconsumo o implementado los trabajos de rehabilitación energética. Ello tiene un efecto perverso, ya que el resultado es que se subvenciona con dinero público a aquellos grupos de población que ya cuentan con los recursos para acometer estas medidas, que resultan rentables por sí mismas, con un periodo de amortización que en muchos casos es inferior a los 5 años, mientras que las viviendas más deficientes, donde la eficiencia energética podría suponer un cambio sustancial en la calidad de vida de las familias, continúan sin ser reformadas.

- **Simplificación del sistema de ayudas para garantizar que son inclusivas:** Una de las barreras que hemos identificado es la complejidad del sistema de ayudas. Proponemos un formulario tipo, que pueda ser compartido por las distintas Comunidades Autónomas. El formulario debe cumplir con los criterios de lectura fácil, así como garantizar que se exige la menor documentación posible, siempre garantizando el cumplimiento de la ley de subvenciones y otras normas relativas a la financiación pública.
- La **prohibición de subvencionar públicamente sistemas de calefacción de gas.** Si queremos cumplir con los compromisos climáticos adquiridos, tanto en el marco del Acuerdo de París como en los objetivos de reducción de emisiones adquiridos con nuestros socios europeos o en el propio PNIEC, en el año 2035 deberemos haber sustituido el 100% de nuestra demanda de combustibles fósiles por energías renovables. Que las instituciones públicas sigan subvencionando el cambio de calderas por otras de gas resulta una medida cortoplacista que, además, puede producir desconfianza y hartazgo en la ciudadanía, cuando dentro de unos años tengan que volver a cambiar los sistemas de calefacción. En vez de subvencionar estas calderas, se debería apostar por sistemas de aerotermia y sistemas de calefacción urbana.
- Un **plan de eficiencia energética específicamente dirigido a PYMES y sector industrial.** El consumo doméstico representa en España el 34% del consumo total de electricidad, frente al 67% del consumo industrial y PYMES. Es por ello que consideramos que un

plan de eficiencia energética específicamente dirigido a este sector es la forma más eficaz de reducir la demanda agregada. Además, un sector industrial más eficiente redundaría en una mejor competitividad de las empresas españolas, más si cabe, teniendo en cuenta el escenario actual, en el que en el medio plazo los precios de la energía se van a mantener elevados.

- La creación de una **red de oficinas públicas de información sobre eficiencia energética**. Una de las principales barreras a la eficiencia es el desconocimiento y confusión por parte de las personas consumidoras. Por ello proponemos una red de oficinas de información que aclare las dudas sobre las diferentes alternativas existentes, sus requisitos, así como las ayudas y subvenciones existentes, actualmente disgregadas en diferentes entes oficiales.

GARANTIZAR EL ACCESO A LA VIVIENDA

El Estado debe ser garante de que todos los ciudadanos puedan acceder a una vivienda de alquiler a un precio asequible. En los últimos años el problema de la vivienda ha pasado de ser un problema de consumo a un problema claro de acceso. Desde CECU entendemos que la política de vivienda no puede reincidir en los errores del pasado, hay que apostar por nuevas políticas:

- Debe garantizarse el acceso a **vivienda de alquiler** a un precio asequible a partir del parque inmobiliario existente y, principalmente, de las viviendas vacías.
- Debe invertirse el presupuesto disponible en la **rehabilitación de viviendas**, tanto públicas como privadas, incluyendo las viviendas que el Estado compró a través de la Sareb para rescatar a los bancos, para ponerlas en el mercado del alquiler. Además, debe obligarse a los fondos de inversión, inmobiliarias, bancos y demás grandes tenedores a poner su vivienda en el alquiler a un precio asequible.
- La vivienda no debe ser un producto de inversión y negocio, donde los que tienen más capacidad económica adquieren viviendas para especular y generar ingresos a costa de la necesidad del resto. La vivienda debe ser **regulada desde un punto de vista social**.
- Deben **eliminarse todo tipo de beneficios fiscales a los grandes tenedores** y gravarse la propiedad que tenga por objetivo un rendimiento de capital. Debe evitarse la acumulación de

viviendas en manos de un mismo propietario y garantizarse su uso social.

- Debe **mejorarse la ley del alquiler** ampliando los plazos mínimos de prórroga de los contratos para garantizar una estabilidad residencial y económica de los arrendatarios, limitar el precio de los alquileres, así como las actualizaciones de la renta.
- Debe **limitarse y vigilar las actuaciones abusivas de algunos arrendadores**, como, por ejemplo, modificar o resolver contratos de alquiler durante el periodo de duración mínima del contrato establecido en la LAU.
- Debe **vigilarse el real y efectivo cumplimiento** de las disposiciones previstas en la ley de vivienda que afectan a los arrendamientos urbanos, principalmente las relacionadas con el límite máximo establecido para la subida del alquiler y con el cobro de los honorarios del intermediario al arrendatario, sea en concepto de honorarios o cualquier otro servicio que, en definitiva, tenga por objetivo de cobrar ese servicio al futuro inquilino. Asimismo debería preverse sanciones para el incumplimiento de estos preceptos.
- Debe **limitarse el número de viviendas de alquiler vacacional**, que reduce la oferta y dispara el precio de las viviendas y convierten de facto los edificios en hoteles generando molestias a los vecinos, regularse el cohousing o viviendas compartidas, los falsos arrendamientos supuestamente destinados a uso distinto a vivienda habitual, y las prácticas abusivas e ilegales de los arrendadores.
- Deben **eliminarse los beneficios fiscales a los propietarios**, salvo en la primera vivienda, y fundamentalmente a las SOCIMIS y cualquier otra entidad que especule con la vivienda. Debe gravarse la posesión de viviendas en función del número de propiedades, y cuando estas no se destinen a su uso principal, la vivienda, además de limitarse la adquisición de viviendas.
- Deben **prohibirse los desahucios sin solución habitacional**, los cortes de luz y de agua, incluso en situaciones irregulares, y garantizar el acceso de las personas mayores a la vivienda.
- Medidas para promover un **mercado de vivienda pública accesible en el medio rural**, que fomente la rehabilitación de edificios y el acceso a un parque público de vivienda.

- Los **municipios** deberán contar con recursos y competencias suficientes para decidir su política de vivienda.

GARANTIZAR UNA ALIMENTACIÓN SANA Y SOSTENIBLE PARA TODOS Y TODAS

El Gobierno debe poner en funcionamiento los mecanismos necesarios para promover sistemas alimentarios saludables y sostenibles. Toda la población, sin discriminación alguna, debe tener garantizado el acceso a una alimentación adecuada teniendo en cuenta criterios nutricionales, de asequibilidad y de sostenibilidad. A su vez, debe fomentarse la transición hacia una producción y consumo agroecológico.

- Retomar la propuesta de Real Decreto para la **regulación de la publicidad de alimentos y bebidas a la población infantil**.
- Retomar la propuesta de **Ley contra las pérdidas y el desperdicio alimentario**, incorporando plazos de aplicación y dotando de la dotación presupuestaria necesaria para asegurar su implementación en toda la cadena alimentaria.
- Dar desarrollo normativo al Reglamento Europeo sobre productos libres de **deforestación**, dotando de los medios y recursos necesarios para su correcta aplicación.
- Garantizar **precios justos de los alimentos** para las personas consumidoras, así como para agricultores y ganaderos, definiendo una cesta básica de alimentos con precios limitados y estableciendo un sistema eficaz de control de precios en la cadena alimentaria.
- Mejorar los **mecanismos de control de la cadena alimentaria**, realizando un estudio y seguimiento de la evolución de precios, ampliando para ello los recursos económicos y técnicos.
- Obligar a que los pliegos de contratación de los **menús dependientes de centros públicos**, con especial atención a centros escolares, hospitales y residencias de personas mayores, cumplan con una calidad adecuada.
- Hacer que la elección de alimentos sostenibles y saludables sea la más asequible, a través de una reutilización de los subsidios agrícolas, una mejor aplicación de "Quien contamina paga" en el sector agrícola y facilitar incentivos de precios (por ejemplo, IVA reducido o apoyos a la producción) para la alimentación agroecológica.

- Garantizar que los alimentos que contribuyen a dietas saludables sostenibles obtengan la mayor visibilidad durante la fase de comercialización.
- Hacer que los productos alimenticios sean **más saludables y sostenibles por diseño**: se podrían establecer niveles máximos para ciertos nutrientes como la sal, los azúcares y el contenido de grasa.
- Apoyar las elecciones informadas de los consumidores, a través de un **etiquetado** frontal de confianza que informen a los consumidores sobre el valor nutricional y la sostenibilidad de los alimentos.
- Promover la inserción en las **escuelas de la formación** en consumo responsable y sostenible, con inclusión de las materias relacionadas con hábitos saludables en la alimentación, en el uso de los medicamentos y cualesquiera otras que favorezcan la formación de los menores.
- Potenciar el diseño de nuevas formas de envases y embalajes menos perjudiciales para el medio ambiente.
- Seguimiento en la reformulación de los alimentos por parte de las grandes empresas.

AGUA COMO DERECHO HUMANO Y NO COMO MERCANCÍA

El agua y el saneamiento son derechos humanos fundamentales reconocidos por la ONU y su acceso debe estar garantizado para todas las personas, sin discriminación. A pesar de los avances recogidos en el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro, que regula de manera parcial este derecho, hay que implementarlo y fortalecer medidas que garanticen el acceso para todos y todas. En un contexto de crisis climática y en la situación actual de sequía, la próxima legislatura debe avanzar en una planificación justa y sostenible de los recursos hídricos.

- Fortalecimiento legislativo del **reconocimiento del Derecho Humano al Agua**.
- El escudo social aplicado desde la COVID, que finalizará su protección el 31 de diciembre de 2023, debe ser aplicado de forma

estable. Aprobación de una **Ley de Mínimo Vital de Agua**, para garantizar un acceso de agua de, al menos, 100 litros por persona y día, así como la prohibición de realizar cortes de suministro en casos de impago justificados socialmente para asegurar la asequibilidad económica.

- Defensa del **carácter público de la gestión del ciclo urbano del agua** y su blindaje a través de una Ley Orgánica.
- Apoyar los procesos de **remunicipalización del agua**. Derogación de la Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, en la medida que, no sólo obstaculiza la remunicipalización y favorece la privatización, sino que limita de forma injusta la financiación y la autonomía local, especialmente en los ayuntamientos más pequeños.
- Defensa de un **nuevo modelo de gestión pública** que se realice sin ánimo de lucro y de acuerdo con criterios de pluralidad, transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, calidad y eficiencia social, económica y medioambiental. Exigencia de que todos los ingresos que se obtengan de la contraprestación económica procedente de los servicios de abastecimiento y saneamiento se destinen a sufragar, sin ánimo de lucro, los costes de dichos servicios.
- Apostar por una nueva cultura del agua gestionando la demanda y preservando la **sostenibilidad de las masas de agua**. Es urgente racionalizar los desarrollos urbanísticos y nuevos regadíos en zonas con déficit hídrico. Garantizar la prioridad de usos establecidos en la Ley de Aguas, poniendo en primer lugar, frente a los otros usos del agua, los del abastecimiento de poblaciones y mantenimiento de caudales ecológicos.
- Promoción y apoyo a administraciones locales en municipios con población superior a los 500 habitantes, para la instalación y mantenimiento adecuado de fuentes de agua públicas y de aseos públicos gratuitos en el espacio público.
- **Modificar la Ley de Aguas** en lo que a cesión de derechos se refiere, de forma que se regule el procedimiento y se impida la intervención de particulares, empresas o entidades que no representen el interés general.
- Para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030, reflejados en el ODS 6 de garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el

saneamiento para todos, es necesario multiplicar los recursos y dirigirlos a aquellos contextos en que menos se está avanzando: servicios básicos en las regiones más frágiles. Para poder llegar a los objetivos, es necesario aumentar y estabilizar la financiación de la Ayuda Oficial al Desarrollo, fundamentalmente a través de fondos no ligados de donación.

LUCHAR CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Los derechos financieros deben garantizar a las personas consumidoras el acceso a unos servicios básicos y necesarios, a un precio asequible y gratuito en caso de personas consumidores vulnerables, sin perjuicio de poder acceder a otros (créditos, hipotecas, inversiones, etc.), de forma transparente y asequible. No obstante, el cumplimiento de estos derechos se ha dejado de manera exclusiva en manos de la banca privada, lo que ha derivado en problemas para las personas usuarias, como ha sucedido con las acciones preferentes, las distintas cláusulas abusivas que se aplican a muchos de los productos que se ofrecen, las elevadas comisiones que no han sido previa y debidamente informadas o las omisiones engañosas en la información. Todo gracias a una normativa excesivamente laxa que les permite operar sin apenas restricciones y sin vigilancia por parte del supervisor.

- Garantizar por ley que las entidades bancarias mantienen horarios razonables de atención al cliente, sin excesivas limitaciones para realizar operaciones básicas, como por ejemplo los pagos por ventanilla.
- Garantizar el acceso a oficinas bancarias y cajeros automáticos en los **municipios de más de 500 habitantes**.
- Garantizar los **derechos de las personas mayores** en su relación con los servicios financieros, más allá de protocolos voluntarios.
- Asegurar que las entidades bancarias ofrecen las **cuentas de pago básicas a sus usuarios**, un derecho fundamental que garantiza poder realizar las operaciones mínimas básicas a un coste asequible.
- Establecer **un servicio de ayuda a las familias para la gestión de sus presupuestos**, acceso a ayudas y a créditos de bajo coste para evitar el abuso de créditos rápidos.
- Valorar una **mayor presencia pública en el sector financiero** para garantizar el acceso a estos servicios a toda la población, a

través de una banca pública que cuente con una red de oficinas y cajeros a través de las oficinas de Correos, garantizando el acceso al efectivo.

UNA MOVILIDAD SOSTENIBLE E INCLUSIVA

El transporte público debe garantizarse como derecho de calidad y asequible Y debe convertirse en el eje vertebrador de la movilidad en España, tanto laboral como de ocio, y un pilar de la sostenibilidad. La Ley de Movilidad Sostenible tiene que ser una herramienta clave para lograrlo, y debería:

- Garantizar la neutralidad climática del sector.
- Un billete único, con una única tarjeta de transporte para todo el territorio estatal y para todos los modos de transporte público colectivo, que facilite también los desplazamientos por el resto de la Unión Europea.
- Habilitar un sitio web donde se puedan consultar horarios y tarifas, y comprar billetes de todos los sistemas de transporte público.
- Promover el **uso del ferrocarril de viajeros estableciendo** las medias necesarias para su fomento frente a los medios de transporte más contaminantes.
- Fomentar el **transporte de mercancías por ferrocarril**.
- Garantizar una financiación suficiente y ambiciosa del transporte público para asegurar un cambio modal entre la ciudadanía que resulte en una movilidad más sostenible.
- Introducir elementos normativos para poner en marcha una fiscalidad justa del transporte.
- Medidas específicas para la movilidad sostenible en el medio rural.
- Apostar por la **eficiencia energética** optando por un sistema multimodal de transporte eficiente que tenga como columna vertebral el transporte público en torno a la movilidad peatonal, ciclista y ferroviaria.

- Afrontar la **regulación del transporte aéreo** en claves de sostenibilidad, eliminando los vuelos cortos cuando haya una alternativa en tren de menos de 3 horas.
- Planes adecuados de movilidad sostenible al trabajo.
- **Frenar el cierre de líneas de tren**, poniendo las condiciones mínimas de prestación de servicio que permitan una adecuada atención a la población.
- Recuperar las principales líneas de trenes nocturnos, conectadas dentro de la red europea.
- Dar respuesta a las situaciones de pobreza en transporte, planteando una estrategia nacional para prevenir y atender estas situaciones.
- Facilitar el desplazamiento en transporte público con bicicletas y mascotas.

SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

- **Asegurar el papel activo de las organizaciones de personas consumidoras en la seguridad de los productos, en la amplitud que reconoce el reciente Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la seguridad general de los productos**, por el que se modifican el Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 87/357/CEE del Consejo.

Teniendo en cuenta que el Reglamento prevé en sus Considerandos, a fin de poder detectar los nuevos riesgos emergentes y otras tendencias del mercado relacionadas con la seguridad de los productos, que **se alerte a todas las partes interesadas, incluidas las organizaciones de consumidores** para que comuniquen a las autoridades de vigilancia del mercado la información de que dispongan para detectar e investigar las infracciones del Reglamento; que **las organizaciones que representamos los intereses de las personas consumidoras estamos consideradas como alertadores fiables**; que las autoridades de vigilancia del mercado tendrán que llevar a cabo **actividades conjuntas** con otras autoridades u organizaciones de representación de los operadores económicos o de los consumidores

con vistas a fomentar la seguridad de los productos y detectar los productos que sean peligrosos, especialmente los que se ofrecen a la venta en línea; **que se prevén acciones de control simultáneas y coordinadas («barridos»)** como medidas específicas de garantía del cumplimiento del Reglamento, que podrían mejorar la seguridad de los productos tanto en línea y fuera de línea **y que dichos barridos pueden ser causa de las reclamaciones presentadas por los consumidores y/o por sus organizaciones**, es preciso revisar y modificar el marco actual de actuación del movimiento de consumidores como parte coadyuvante en la vigilancia de la seguridad de los productos.

Es por ello por lo que proponemos:

- El diseño de una estrategia específica en materia de seguridad de los productos, en cuyo proceso de cocreación participen activamente las asociaciones de consumidores, tendente a dar cumplimiento al papel activo que nos reserva el Reglamento.
- Se reformule el actual sistema de acceso a los laboratorios oficiales. La verificación de productos se realiza exclusivamente a petición de organismos de las Administraciones Públicas, no pudiendo solicitar las organizaciones de personas consumidoras que se proceda al análisis o al ensayo de un producto determinado sobre el que pesa sospecha de ser inseguro. De no modificarse el criterio de acceso, las dificultades para desempeñar el papel activo al que hacíamos referencia al comienzo de este apartado seguirán siendo un obstáculo casi insalvable para participar activamente en la vigilancia del mercado.

→ **Medidas eficaces contra los productos milagro.**

Se engloban con esa denominación los productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria que, en el mejor de los casos, suponen un perjuicio económico para las personas consumidoras al tratarse de un mero fraude. En el peor, se arriesga gravemente la salud.

Desde la década de los noventa, época en la que se aprueba para hacer frente a la venta incontrolada y ascendente de este tipo de productos el Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto, sobre publicidad y promoción comercial de productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria, la normativa no ha experimentado ningún cambio, pese a ser abundante la presencia en el mercado de productos o servicios con pretendidos resultados milagrosos. Es más, la evolución al alza del comercio electrónico ha supuesto para este tipo de fraudes un canal ideal de accesibilidad y venta frente al imperante en la década de los noventa,

anuncios en prensa y revistas. La inacción del legislador pone en riesgo la salud y la seguridad de las personas consumidoras, por ello proponemos:

- Actualizar de forma urgente el Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto para que el cuerpo normativo se ajuste a la realidad actual del consumo.
- Adoptar medidas eficaces de control de la publicidad y venta de este tipo de productos.
- Coordinar actuaciones de inspección entre la autoridad estatal y las autonómicas competentes en materia de consumo para evitar el traslado de una comunidad autónoma a otra de empresas que comercializan estos productos en un claro intento de evitar la posibilidad de inspecciones o la imposición de sanciones.
- Empezar acciones de barrido web para detectar las páginas y portales que ponen a la venta productos o servicios con pretendidas finalidades sanitarias, a fin de adoptar medidas para el cese de la actividad promocional.
- Diseñar campañas de información sobre productos y servicios milagro, con especial incidencia en el colectivo de personas mayores, víctimas propicias respecto de productos con pretendidas propiedades curativas de dolencias y enfermedades asociadas a la edad.

→ **Accidentes en el hogar y espacios de ocio**

El Parlamento y el Consejo de la Unión Europea aprobaron en 1999 un Programa de Prevención de Lesiones para el período comprendido entre el 1 de enero de 1999 y el 31 de diciembre de 2003 en el marco de la acción de la salud pública. En España, el programa se denominó Detección de Accidentes Domésticos y de Ocio, D.A.D.O., cuya última versión data de 2011. Los Informes D.A.D.O. facilitaban datos para determinar las prioridades y estrategias a realizar en el ámbito de la salud pública, y también para las correspondientes a la seguridad de productos y servicios de consumo. -Su utilidad en materia de consumo es enorme, por cuanto que se agrupa información sobre la vinculación entre el producto causante, la víctima, y su entorno en el momento del accidente, favoreciendo así la identificación de los grupos humanos, lugares, causas del accidente y tipificación de las lesiones y con ello el diseño de políticas eficaces de protección de la salud y la seguridad de las personas consumidoras. Actualmente, contribuiría también al desarrollo del nuevo concepto de persona consumidora vulnerable en lo relativo a la protección de la salud y la seguridad y al descenso de accidentes originados por el uso de un bien o un servicio de consumo. Por ello, proponemos que el Ministerio de Consumo, en coordinación con el competente en materia de sanidad, adopte las medidas necesarias para la reanudación y publicación

de los programas de Prevención de Lesiones y sus correspondientes Informes D.A.D.O.

- **Campañas de formación a los consumidores sobre el uso y mantenimiento adecuados de los suministros de servicios susceptibles de causar daños o lesiones a las personas consumidoras.** El funcionamiento deficiente de determinados sistemas de calefacción o la escasa ventilación durante su uso provocan anualmente accidentes en el hogar, especialmente por monóxido de carbono. Braseros, estufas, calderas o calentadores de agua son algunos de los productos involucrados en este tipo de accidentes, en buena parte de las ocasiones con resultados fatales para las víctimas. Frente a ello solo cabe la formación de las personas usuarias, para detectar a tiempo la mala combustión; concienciarles sobre el mantenimiento y uso adecuado de los aparatos, así como sobre la importancia, según el caso, de las inspecciones y revisiones de los sistemas de calefacción y calentamiento de agua.
- **Campañas de difusión entre las personas consumidoras sobre la existencia de los sistemas de redes de alerta en materia de productos inseguros,** como herramienta informativa para desechar la compra de productos ya alertados como inseguros por las autoridades con competencias en materia de consumo, así como formativa, por cuanto que su consulta contribuya a fomentar el conocimiento generalizado de los potenciales riesgos para la salud y la seguridad que implica el uso de productos fabricados incumpliendo sus requisitos concretos en materia de seguridad.
- **Diseño de una estrategia efectiva** contra el incremento de venta de falsificaciones, con especial incidencia en la venta a través de internet, en coordinación con los ministerios y organismos que comparten competencias, y con inclusión de ejes de concienciación a la ciudadanía sobre las consecuencias de las falsificaciones en diferentes ámbitos: empleo, derechos humanos, salud y seguridad, delincuencia organizada, impuestos y tributos, etc.; sin olvidar la pérdida de los derechos de protección a las personas consumidoras cuando se adquiere un producto falsificado.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

El Pleno del Congreso aprobó el pasado 27 de abril el Proyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela, dando así respuesta a una exigencia histórica de las asociaciones de personas consumidoras, como solución al panorama de vulneración de los derechos básicos de

los consumidores. Ante el temor de que pueda paralizarse el proceso de aprobación parlamentaria, tal y como sucedió con otros proyectos de ley anteriores, es por lo que nos anticipamos a reivindicar la continuidad del proceso de tramitación.

ACCESO A LA JUSTICIA PARA TODOS Y TODAS

Dada la endémica situación de saturación de juzgados y tribunales que conlleva una importante demora en la resolución de los casos que allí se plantean consideramos que los conflictos en materia de consumo deben encontrar respuesta rápida y eficaz con carácter previo ya sea por el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración competente en materia de consumo que disuada a grandes empresas de la realización de prácticas ilícitas frente a las personas consumidoras, o por el ejercicio de la mediación o negociación a través de administraciones públicas y asociaciones de consumidores.

No obstante, en ocasiones es inevitable la solicitud de amparo ante la Administración de justicia al amparo de lo dispuesto en el artículo 24 de la Constitución Española en relación con el derecho reconocido en el artículo 51 del mismo texto legal. En esos casos, consideramos fundamental se atiendan las siguientes propuestas:

Adaptación del lenguaje

Con carácter general hay que acercar la justicia a las personas consumidoras mediante el uso de un lenguaje claro. El uso de tecnicismos y la complejidad de las notificaciones judiciales o administrativas alejan a la persona consumidora de su derecho de acceso a la justicia. Habitualmente, resulta complejo para quien carece de conocimientos jurídicos comprender, de manera suficiente, el tipo de notificación recibida; el alcance de su contenido o las posibilidades de defensa que tiene a su alcance. Un lenguaje claro en el contexto judicial y administrativo, e incluso en el legal, es la única forma de la que se dispone por parte de la persona consumidora para poder ejercer sus derechos y participar plenamente en la sociedad.

Fomentar el uso del arbitraje de consumo

- **Favorecer el uso del arbitraje de consumo** y los sistemas de resolución de conflictos (ADR) presentes en el ámbito del consumo antes de acudir a los tribunales de justicia, por ser económicamente más accesibles y rápidos que el proceso judicial propiamente dicho.

- **Adhesión de todas las empresas públicas**, y las que hayan recibido algún tipo de ayuda o subvención, al Sistema Arbitral de Consumo y fomento de acciones encaminadas a la adhesión efectiva y no condicionada al Sistema del resto de empresas, con especial incidencia respecto de aquellas que ofrecen productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado según elenco aprobado al efecto en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre.
- **Regulación del sistema arbitral de consumo** para dar cabida a las acciones colectivas, y poder lograr una satisfacción extrajudicial de las mismas con rapidez, eficacia y economía.

Tutela judicial

Para el caso de recabar la tutela judicial ante los tribunales se precisa de cambios importantes que garanticen verdaderamente una protección eficaz de los intereses colectivos de las personas consumidoras. Se propone una serie de reformas de distintos órdenes jurisdiccionales y legislativos, encaminados a facilitar ese ejercicio de la tutela judicial efectiva de las personas consumidoras, especialmente en la defensa de intereses colectivos y difusos, y a garantizar el cumplimiento del principio de igualdad entre los operadores del mercado:

- **Medidas de carácter civil**
 - **Facilitar la legitimación activa del Ministerio Fiscal**, dotarle de mayores medios y simplificar los trámites, facilitar el ejercicio de estas acciones por la Dirección General de Consumo, así como el resto de organismos competentes en materia de defensa de las personas consumidoras. Es precisa una mayor implicación y dotación de medios a la Dirección General para cumplir con la obligación de protección a las personas consumidoras, especialmente en aquellos casos que suponen alarma social derivada de fraude y/o malas prácticas notorias, como lo han sido las participaciones preferentes, cláusulas hipotecarias abusivas, el fraude de contadores, etc.
 - **Crear un Fondo para litigar** tutelado por la Administración pública que tenga como finalidad atender los gastos que genere el ejercicio de las acciones colectivas a las asociaciones de consumidores. A este Fondo se destinarían los remanentes de las indemnizaciones que no sean objeto de liquidación y un porcentaje de las multas impuestas en materia de competencia y de infracciones de consumo. Dicho fondo resulta de especial importancia para el ejercicio de acciones colectivas.

- **Desarrollar reformas procesales** concretas para garantizar el resarcimiento íntegro del interés general de las personas consumidoras mediante la ejecución efectiva de las condenas conseguidas: entre otras, la modificación del carácter de cosa juzgada en procesos en defensa de los intereses generales de las personas consumidoras y de la condena en costas.
- **Incrementar, a nivel legislativo, la protección de la persona consumidora en supuestos de concurso de empresas** con grandes carteras de clientes, con perjuicio por cobro anticipado de servicios, mediante la obligatoriedad de suscripción de seguros de caución o mecanismos similares.
- **Incrementar el control sobre la prestación de servicios profesionales por empresas que no dan cumplimiento a la Ley 2/2007**, de 15 de marzo, de sociedades profesionales, que obliga a que la mayoría del accionariado y el desempeño del cargo de administrador esté en manos de profesionales; esta necesidad se ha manifestado especialmente en el marco de los servicios sanitarios (Dentix, Vitaldent, Funnydent).

→ **Medidas de carácter penal**

- **Garantizar** el reconocimiento expreso de la legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas para el ejercicio de la acusación particular en defensa de los intereses generales de los consumidores.

→ **Medidas en el ámbito contencioso-administrativo**

- **Mejorar los mecanismos de representación colectiva**, de forma que sean más ágiles y den respuesta a todos los afectados que soliciten justicia. La experiencia del ejercicio de los denominados "pleitos testigo", que se plantean cuando hay un gran número de demandas similares, demuestra la necesidad de esta medida.
- **Garantizar el reconocimiento de la legitimación activa** de las asociaciones de consumidores ante los Tribunales Económico-Administrativos.

ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Desde el punto de vista del acceso a la información y la transparencia es importante empoderar a las personas consumidoras, de manera que puedan confiar en las tecnologías digitales y asegurar que los servicios públicos y los beneficios sociales sean accesibles para todas. Para ello,

consideramos que es fundamental abordar como mínimo los siguientes puntos:

- **Promover activamente que se garantice el derecho a la información** respecto de los sistemas algorítmicos o de inteligencia artificial que tengan impacto en los procedimientos administrativos, en la prestación de los servicios públicos o en el acceso a tarifas o subvenciones sociales, lo que debería incluir, como mínimo, la descripción de manera comprensible de su diseño y funcionamiento, el nivel de riesgo que implican, el nivel de impacto en el procedimiento o prestación. Es importante tener en cuenta que estos sistemas pueden tener impactos muy profundos sobre las personas consumidoras más vulnerables.
- **Promover el cumplimiento y aplicación de los principios de transparencia y de explicabilidad** respecto de herramientas informáticas, algoritmos y/o cualquier sistema de toma de decisiones automatizadas diseñado o utilizado por la Administración que tengan un impacto sobre los derechos y obligaciones de las personas. Las personas consumidoras deben poder conocer cómo se toman estas decisiones y tener la capacidad de cuestionar o corregir posibles errores o sesgos.
- **Impulsar formas de acceso a la información pública** que tomen a aquellas personas que, por diferentes situaciones de vulnerabilidad derivadas, entre otras cuestiones, de la brecha digital, encuentran limitaciones para ejercer su derecho de acceso a la información pública.
- **Impulsar nuevas formas de participación ciudadana** en la toma de decisiones relacionadas con la implementación de algoritmos y servicios públicos digitales, de manera tal que las personas puedan expresar sus preocupaciones sobre el uso de herramientas informáticas o sistemas algoritmos por parte del gobierno.

RECONOCER Y REFORZAR EL PAPEL DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- **Apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores** en atención al mandato constitucional contenido en el artículo 51 de la Constitución mediante el establecimiento de unas directrices comunes y homogéneas en todas las administraciones públicas, tanto autonómicas como la estatal, con el fin de que se diseñen y

publiquen convocatorias de ayudas públicas para el desarrollo de proyectos dirigidos a las personas consumidoras con dotación presupuestaria suficiente.

- **Propiciar la concesión de subvenciones a las organizaciones de personas consumidoras** en el primer trimestre del ejercicio presupuestario, facilitando con ello acometer en condiciones óptimas la ejecución anual de los programas de información, formación o defensa de los consumidores.
- **Incremento de la dotación presupuestaria destinada al apoyo financiero** de las organizaciones de personas consumidoras, actualizando en los Presupuestos Generales del Estado la partida destinada a la financiación de ayudas y subvenciones para impulsar, orientar y desarrollar las asociaciones, federaciones y cooperativas de consumidores y usuarios de ámbito estatal.
- **Unificación de los criterios de funcionamiento y procedimiento de solicitud de subvenciones o ayudas públicas a las organizaciones de consumidores** para facilitar el acceso a la tramitación, la seguridad jurídica y la desaparición de obstáculos técnicos y burocráticos que impiden el normal desarrollo de la obligación de comunicación con la administración mediante medios electrónicos.
- **Aprobar un Manual de gestión** dirigido a las asociaciones de personas consumidoras beneficiarias de los programas anuales subvencionados por la Dirección General de Consumo, a semejanza del disponible para otras organizaciones y entidades sociales que concurren a ayudas públicas otorgadas por ministerios ajenos al de Consumo a fin de facilitar y asegurar la óptima ejecución y aplicación del dinero público.
- **Favorecer la declaración de utilidad pública** de las asociaciones de consumidores, revisando, si es preciso, la normativa actual en materia de asociaciones. El mecanismo de declaración de utilidad pública debe ser un instrumento para favorecer el desarrollo del movimiento asociativo, siempre y cuando la entidad interesada persiga fines de interés general y cumpla todos los requisitos legales y materiales requeridos. El procedimiento administrativo de declaración de utilidad pública es hoy por hoy engorroso y dilatado en el tiempo. La interpretación restrictiva del concepto de interés general está impidiendo la declaración de utilidad pública a

asociaciones que finalmente obtienen la declaración de utilidad pública en sede judicial.

- Participar en el proceso de co-creación del órgano de participación, siendo consultada la sociedad civil, en nuestro caso las organizaciones de personas consumidoras, con carácter previo a su puesta en marcha. La visión social, sin perjuicio de la regulación legal a la que pudiera estar sometido el órgano, debe primar desde el inicio, ya que aportará la voz de la ciudadanía, las necesidades, las expectativas y los resultados esperados del ejercicio del derecho de participación.
- **Elevar la representación de las asociaciones de consumidores** en todos aquellos organismos y órganos de participación donde se debaten asuntos que directa y/o indirectamente afectan a las personas consumidoras y usuarias, equilibrando la composición de los órganos consultivos e incrementando la periodicidad de las reuniones.
- **Analizar** cómo se está ejerciendo el derecho de participación de las organizaciones de consumidores en los trámites de consulta y audiencia pública y emprender reformas normativas que aseguren la efectividad del derecho de participación en los asuntos públicos. Con frecuencia, el derecho de participación pierde su esencia ante la reducción significativa de los plazos de audiencia pública, lo que dificulta enormemente emitir aportaciones u observaciones con el sosiego y el rigor que merece cualquier norma en proceso de elaboración.
- **Evaluación** anual y pública de cada órgano consultivo, de modo que se valoren determinados parámetros mínimos que determinen, al menos, su grado de eficacia, de funcionamiento interno y su capacidad de influencia en las políticas públicas relacionadas con sus funciones y naturaleza.

CECU reclama también medidas para hacer frente a los principales problemas a los que se enfrentan las entidades sociales y la propia ciudadanía en relación con el ejercicio del derecho de consulta y participación.

- **Mejorar los procesos de difusión** de las propuestas normativas que están siendo sometidas a consulta, audiencia o información pública, a fin de propiciar la participación directa o representada en dichos procesos normativos.

- **Unificar los modelos de participación** en función de cada administración pública.
- **Solventar los problemas de brecha digital** que padecen algunos colectivos y que impiden su participación directa en los asuntos públicos por carecer de habilidades o conocimientos tecnológicos suficientes. El uso exclusivo de medios digitales para difusión de las normas en proceso de la elaboración no es suficiente para asegurar que la información llega a determinados segmentos poblacionales. Es imprescindible incorporar los medios tradicionales a la estrategia comunicativa, especialmente con el uso de espacios, avisos o programas en los medios de comunicación de titularidad pública.
- **Crear espacios de debate sobre políticas de consumo** con la participación de las administraciones competentes de ámbito nacional, de comunidades autónomas, asociaciones de consumidores y otros agentes sociales e instituciones, de manera que se pueda analizar de forma íntegra la situación de la protección de las personas consumidoras; los obstáculos que les impiden el ejercicio pleno de sus derechos; de sus derechos o las reformas o aprobaciones de normativa de protección al consumidor necesarias para el justo equilibrio en la contratación de bienes y servicios y el adecuado acceso a la justicia en defensa de sus intereses.
- **Consulta y participación** de las asociaciones de consumidores en los trabajos de la Conferencia Sectorial de Consumo, al menos en la selección y diseño de las campañas anuales de inspección, con el fin de que estén orientadas a productos y servicios cuya comercialización o promoción haya sido detectada como problemática por las organizaciones de consumidores, así como, llegado el momento, sean oídas las organizaciones de consumidores, de ámbito autonómico y estatal, en el próximo Marco Estratégico de Consumo de la Conferencia Sectorial de Consumo (2026-2029).
- **Fomento del Consejo de Consumidores y Usuarios**, dada su condición de máximo órgano consultivo y de participación compuesto por las organizaciones de consumidores más representativas.

Como mínimo deben acometerse actuaciones tendentes a:

- **Dotar al Consejo de Consumidores y Usuarios** de los medios personales y técnicos necesarios para una adecuada ejecución de las funciones que tiene encomendadas de representación, consulta y participación de los consumidores, aliviando también con ello la sobrecarga innecesaria de trabajo de las organizaciones que participan en el órgano en calidad de vocales.

- **Reconocimiento de la personalidad jurídica propia** del Consejo de Consumidores y Usuarios como instrumento necesario para el acometimiento de acciones de defensa de los consumidores.

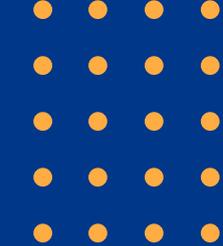
GARANTIZAR EL ACCESO A MEDICAMENTOS

Después de la reciente crisis de la COVID-19 parece más importante, si cabe, abordar la salud global aprendiendo de los errores y evidencias que han supuesto las barreras al acceso, la asequibilidad de los medicamentos y de las vacunas, así como aspectos relacionados con la innovación, la producción o la regulación. Para esto, CECU, como integrante de la campaña No Es Sano reclama:

- **Asumir** como prioridad la Estrategia Farmacéutica Europea.
- **Acelerar la propuesta de regulación farmacéutica** y la directiva presentadas por la Comisión, permitiendo la continuidad del proceso de manera que se puedan avanzar los trabajos durante 2023 y garantizar el principio de acceso y asequibilidad de medicamentos seguros y eficaces, así como el interés general por encima de cualquier otro.
- **Asegurar**, dentro de la conformidad del marco europeo, la transparencia en lo que se refiere a los costes de I+D en las etapas del proceso de desarrollo y producción de medicamentos y tecnologías sanitarias, tal y como recogen resoluciones recientes de la Asamblea de la Organización Mundial de la Salud.
- **Promover criterios de interés público** para toda la financiación pública invertida en innovación y desarrollo de tecnologías sanitarias. Se trataría de condicionalidades incorporadas a contratos con empresas privadas para asegurar el retorno de dicha inversión a través de cláusulas de transparencia, precio y propiedad intelectual, entre otras.
- **Reducir la duración de los actuales incentivos** a la comercialización exclusiva relacionados con protección de datos. Estos no han probado ser los mecanismos adecuados para responder a las necesidades en salud de la sociedad. Los incentivos siempre deberán ser justos y proporcionados, salvaguardando el interés público.
- **Desestimar incentivos a la propiedad intelectual adicionales**, como los bonos de exclusividad transferible, para abordar el desarrollo de nuevos antibióticos.

- **Priorizar y defender las necesidades de salud pública** y de los pacientes e introducir cambios en el marco legislativo actual que aborden los desabastecimientos y garanticen el aseguramiento permanente de un medicamento.

- La **Estrategia de Salud Global Europea debe abordar el acceso a medicamentos y tecnologías sanitarias**. Para ello, deben contemplarse nuevas medidas para todos aquellos aspectos que representan una barrera. Este es un asunto que no se debe obviar en el texto y la oportunidad para hacerlo es ahora.



*por un consumo
sostenible
crítico
transformador*

Federación de Consumidores y Usuarios CECU

C/ Gran Vía, 69, 1ª planta, oficina 103 (Madrid)

