

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA CON MOTIVO DE LA CONMEMORACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

La protección y defensa de los consumidores y usuarios, además de un principio rector de nuestro modelo social y económico, recogido en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de Andalucía, es una herramienta imprescindible en la lucha contra los desequilibrios y las injusticias de un modelo que perjudica claramente a la ciudadanía y a las personas más vulnerables.

Los consumidores se enfrentan a mercados desregulados y fraudes generalizados, estando cada vez más desprotegidos ante las grandes compañías y con una masiva judicialización de los conflictos en materia de consumo, que les obliga o bien a soportar costosos y lentos mecanismos judiciales o a renunciar a la defensa de sus derechos. Y en este contexto de graves desequilibrios en perjuicio del consumidor y abusos, las administraciones públicas parecen haber renunciado a ejercer sus competencias.

Por todo ello, el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA), máximo órgano de consulta y participación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, en el que se integran: la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía - ADICAE, la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL ANDALUS; la Federación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA Andalucía y la Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE), considera que es preciso cambiar esta situación y que la capacidad de respuesta de la ciudadanía frente a los abusos debe fortalecerse a través del asociacionismo, como eje vertebrador de la sociedad, que además debe ser reconocido por los poderes públicos.

En esta línea y en concordancia con el carácter reivindicativo del que debe revestirse la conmemoración el 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, el CPCUA plantea 8 propuestas sobre las que debe trabajarse en nuestra comunidad para fortalecer el marco de la defensa y protección de los consumidores:

1. **La protección de los consumidores debe ser un principio rector de nuestro modelo social y económico.** Es una herramienta fundamental para luchar contra los desequilibrios y debería ser el eje vertebrador de todas las políticas públicas y tener un carácter transversal, que actualmente no existe. En este ámbito debería apostarse por la formación e información de los consumidores como mecanismo preventivo para evitar los conflictos, en una acción conjunta de las Administraciones Públicas y las Asociaciones de Consumidores.

2. **Estabilidad y líneas de acción claras en las políticas públicas de protección de los consumidores.** En las últimas legislaturas las políticas de protección de los consumidores han sufrido múltiples cambios en la estructura del gobierno andaluz y se han planteado varias herramientas de planificación sin que ninguna se desarrolle y se evalúen los resultados, lo que impide que se ponga en marcha una estrategia integral y con vocación de transversalidad.
3. **Necesidad de una mayor dotación de recursos destinados a las políticas públicas de protección de los consumidores.** Para que la administración sea más eficaz debe reforzarse su dotación económica y de recursos humanos, así como la formación y cualificación del personal. Su labor es fundamental para la regulación, el control, la inspección de mercado y la sanción.

Es preciso un aumento del programa presupuestario, ya que la dimensión de los fraudes y abusos del mercado exigen una respuesta proporcional. Es el momento de que la Junta cambie la tendencia de los últimos años y asuma que la defensa de los consumidores y la lucha contra el fraude deben ser una prioridad política en Andalucía, por su alto valor social.

4. **Refuerzo del control del mercado, impulso de la inspección y mejora en la tramitación de los expedientes de reclamación y sancionadores.** Los datos de la inspección de consumo ponen de manifiesto la desprotección de los consumidores, y con los presupuestos actuales no es posible acometer más campañas. Resulta fundamental detectar los sectores más conflictivos para las personas consumidoras y usuarias con la colaboración de las organizaciones de consumidores, el sector empresarial y otras entidades.
5. **Mejorar, revisar y actualizar el régimen sancionador y sus cuantías, y garantizar que las sanciones impuestas cumplan su función disuasoria.** Las sanciones impuestas deben ser proporcionales a la infracciones cometidas, además debe mejorarse la recaudación de las mismas, cobrándose de manera efectiva y que las mismas contribuyan a reforzar las políticas de protección de los consumidores.
6. **Regular para que se garanticen los derechos de los consumidores.** Es importante identificar los sectores que precisan de una mejora de la regulación, tal es el caso en la actualidad de los suministros básicos y esenciales para la ciudadanía, especialmente desde la perspectiva de los usuarios más vulnerables. Esta regulación debe ser participada, planificada, controlada y dotada de medios para su cumplimiento.

7. **Impulsar y revitalizar los órganos de participación social.** La brecha entre la ciudadanía y el poder público es cada vez mayor, existen déficit importantes en la participación social que impiden abordar de forma democrática y participativa las prioridades sociales, hacer un seguimiento y control real de la ejecución de las políticas públicas y canalizar propuestas y demandas de la ciudadanía. En este sentido es necesario reforzar con recursos suficientes el Consejo Andaluz de Consumo (CAC), el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA), el Sistema Arbitral y el Sistema de Mediación, estos últimos como vías de resolución de conflictos.

8. **Mayor apoyo al movimiento de consumidores de Andalucía.** Las Organizaciones de Consumidores de Andalucía son un pilar clave para la protección de las personas consumidoras y usuarias de nuestra comunidad y por tanto es necesario el apoyo de la Administración, tanto a través del aumento de ayudas económicas, como favoreciendo la colaboración y la participación en los órganos de representación a todos los niveles: potenciando, por ejemplo, el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias, como máximo órgano de participación y consulta de los consumidores andaluces, fomentando la participación activa de las organizaciones de consumidores en el Parlamento de Andalucía, etc.

En definitiva este Consejo exige un mayor control de los mercados y regulaciones que garanticen los derechos y garantías de los consumidores y usuarios, e insta al gobierno andaluz a que revitalice las políticas de protección a los consumidores y les otorgue el papel transcendental que tienen en la acción de gobierno, así como que apueste por la transparencia y el control público en su ejecución. En esta línea, también debe considerar y hacer una apuesta decidida por fomentar y fortalecer la labor que desarrollan las organizaciones de consumidores, como ejemplo de vertebración de la ciudadanía en defensa de sus derechos y de sus legítimos intereses, así como de la lucha frente a los desequilibrios que se dan en la sociedad actual.