

El CCUA exige la participación de las organizaciones de consumidores en las estrategias de desarrollo de los Centros Comerciales Abiertos

Estos centros se han desarrollado a espaldas de los intereses de los consumidores, sin que hasta la fecha se haya puesto en marcha ni una sola iniciativa para proteger a los usuarios.

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (CCUA) solicita la participación de las organizaciones de consumidores en las estrategias de desarrollo de los Centros Comerciales Abiertos (CCAs) promovidas por la Junta de Andalucía.

El CCUA, máximo órgano de participación y consulta de los consumidores en el que se encuentran representadas las federaciones de consumidores AL-ANDALUS, FACUA Andalucía y UCA-UCE, critica que los CCAs se hayan regulado y desarrollado al margen de los intereses de los consumidores, olvidando el papel que desempeñan sus legítimos representantes, las organizaciones de consumidores. Esta ausencia de participación ahonda en el necesario papel que los usuarios deben jugar en la mejora y desarrollo del comercio andaluz, como un comercio competitivo y de calidad.

Esta medida que persigue el fomento del asociacionismo empresarial, tiene como finalidad última la mejora de la calidad y la competitividad del sector, sin embargo el CCUA lamenta que para conseguir dicho objetivo se ha obviado la participación de las organizaciones de consumidores. Hasta la fecha no se ha puesto en marcha ni una sola iniciativa para proteger a los usuarios.

Las organizaciones de consumidores, además de ser una garantía efectiva del cumplimiento de los derechos de los usuarios, pueden contribuir a un desarrollo eficaz y eficiente de los CCAs. El CCUA ha elaborado un informe en el que considera un grave error la falta de participación y de opinión de las organizaciones de consumidores en el desarrollo de los centros comerciales abiertos y considera que deben ponerse en marcha diferentes iniciativas en los centros ya en funcionamiento.

El informe propone habilitar un procedimiento para que las organizaciones de consumidores tuvieran conocimiento de las solicitudes de reconocimiento como CCAs que se presenten, y al mismo tiempo pudieran realizar las alegaciones o sugerencias que consideraran oportunas.

Asimismo se propone la suscripción de convenios de colaboración entre los diferentes CCAs y las distintas asociaciones de consumidores provinciales para impulsar la realización de actuaciones dirigidas a la mejora de la protección de los consumidores como herramienta para incrementar la calidad del servicio que prestan estos centros.

Entre las actuaciones podrían encontrarse campañas informativas y formativas, supervisión de la publicidad dirigida a los consumidores, formación sobre mediación, arbitraje y hojas de reclamaciones dirigida a los comerciantes, establecer una comisión que vele por el cumplimiento de los términos del acuerdo y que sirva como cauce de interlocución permanente entre ambas partes.

El CCUA considera también relevante el fomento de la adhesión de los comercios ubicados en los CCAs al Sistema Arbitral de Consumo de la Junta de Andalucía, sistema de resolución extrajudicial de conflictos; incorporar criterios valorativos que fomenten la mejora de la calidad así como someter a la valoración del Consejo Andaluz de Comercio la calificación de CCAs antes de otorgarla.

Para ampliar esta información, póngase en contacto con la Presidencia del Consejo de los Consumidores y Usuarios a través del 954 56 41 02

Grupo de Trabajo de Comunicación e Imagen del CCUA