

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA CON MOTIVO DE LA CONMEMORACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (CCUA), máximo órgano de consulta y participación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, en el que se integran 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, en el contexto actual, la conmemoración el 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores debe tener un marcado carácter reivindicativo, pues se están acentuando situaciones de indefensión y produciéndose un retroceso en el ámbito de las garantías de los derechos de las personas consumidoras, lo que supone un clima efectivo de desprotección de la ciudadanía.

Muestras de lo anterior son la falta de una solución efectiva a la pérdida de la vivienda por parte de las familias en situación de quiebra sobrevenida, la indefensión ante la contratación de productos financieros y otras prácticas bancarias de dudosa legalidad (participaciones preferentes, subidas desproporcionadas e injustificadas de las comisiones bancarias, etc.), las sucesivas crisis alimentarias, arbitrariedades que se producen en el ámbito de la contratación y la prestación de servicios de suministros básicos como la electricidad, gas, agua..., y un largo etcétera.

Todo ello pone en evidencia que pese al virtual poder de los consumidores, aún continúan siendo el eslabón débil de la cadena a merced de las decisiones de las grandes empresas y corporaciones, que actúan con la única finalidad de aumentar sus beneficios, y auspiciados por una legislación que la mayoría de las veces está diseñada a su medida, lo que acentúa el aumento del desequilibrio en el mercado y la desprotección de los consumidores, que estamos viendo vulnerados nuestros derechos cada día, con abusos y fraudes por parte de empresas que no son sancionadas por ello, ni sometidas a controles suficientes.

Lejos de contrarrestar este retroceso en la balanza de las relaciones de las empresas con los consumidores, las administraciones públicas no están ejerciendo con la suficiente vehemencia su labor de control y regulación sobre las empresas. En lo que respecta a las administraciones competentes en materia de Consumo, ni tan siquiera hacen públicas las sanciones que se efectúan contra las empresas infractoras, no trascendiendo ni las marcas, ni la cuantía de las mismas, claramente irrisorias. Por lo tanto, no se publicita de manera suficiente, para que la ciudadanía pueda valorar a la hora de comprar o contratar sus servicios, qué empresas son las que atentan contra sus derechos.

Un ejemplo cercano de ello lo tenemos en Andalucía, con una Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios que se incumple y que está pendiente, desde hace diez años, de desarrollo.

Al mismo tiempo, se grava al consumidor con tasas judiciales si optamos por defender nuestros derechos en los tribunales. La entrada en vigor de la injusta ley de tasas judiciales, que cuenta con el rechazo del CCUA, ha supuesto un impacto negativo en el derecho a la defensa de todas las personas, un recorte en el acceso al servicio público de la justicia y un claro retroceso del Estado de derecho, que deja fuera de las posibilidades reales del acceso a la justicia de amplios colectivos sociales.

Por otra parte, el CCUA ha apostado por el desarrollo efectivo del I Pacto Andaluz por la Garantía de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, un documento suscrito por el Gobierno de la Junta de Andalucía y las tres organizaciones de consumidores andaluzas más representativas a principios del año pasado y que aún no ha tenido avance alguno.

La implantación de este pacto debe suponer el trabajo conjunto entre la administración autonómica y las tres organizaciones de consumidores y usuarios más representativas de Andalucía, integrantes de este Consejo en pro de lograr un nuevo modelo de consumo y de desarrollo económico más racional, sostenible y equilibrado. Además, y a través del desarrollo de las políticas concertadas, se debe materializar el cumplimiento efectivo de derechos fundamentales que contempla el Estatuto de Autonomía tales como los de consulta, participación y representación a través de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas.