

**INSTRUCCIÓN Nº 2:  
COORDINACIÓN Y APOYO A LOS REPRESENTANTES DE LOS  
CONSUMIDORES EN ORGANOS DE PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL**

**(Aprobada por el Pleno del Consejo de los Consumidores y  
Usuarios de Andalucía en sesión de 27 de junio de 2008)**

**INTRODUCCIÓN**

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, es el máximo órgano de consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Así es definido por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, por el Decreto 58/2006, de 14 de marzo por el que se regula dicho órgano y por la Orden de 26 de septiembre de 2007 por la que se aprueba su Reglamento.

Entre las competencias otorgadas al CCUA se encuentra la de proponer a las organizaciones o asociaciones de consumidores integradas en él, para su participación en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas y privadas de ámbito autonómico, en los que deban estar representados los consumidores y usuarios.

Partiendo de esta competencia del Consejo, hemos considerado oportuno la elaboración del presente documento, cuyo objetivo pretende ser el de contribuir a mejorar la capacidad de intervención de los representantes de los consumidores en los órganos de participación institucional, colaborando con los distintos representantes pertenecientes a las organizaciones de

consumidores que integran el Consejo, que son las que en definitiva ejercen la representación de los consumidores y usuarios en dichos órganos.

Estamos convencidos desde el Consejo, de la oportunidad que representa orientar a los representantes de los consumidores a través de las herramientas que este órgano posee, entre otras, los posicionamientos que evacua a través de los correspondientes trámites de audiencia, así como otros estudios e informes aprobados por el Consejo, y que son de gran utilidad a la hora de llevar la voz de los consumidores ante las distintas administraciones y organismos de nuestra Comunidad Autónoma y que sin duda suponen un complemento muy útil en la participación institucional.

De esta forma, los representantes legítimos de los consumidores andaluces, contarán con dos elementos eficaces de participación en la vida y asuntos públicos de nuestra Comunidad Autónoma:

- Los informes y dictámenes emitidos por el Consejo
- La participación activa, eficaz y coordinada en los órganos de participación institucional.

## **LA PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS**

La representación institucional en los órganos de participación la ostentan las organizaciones o asociaciones de consumidores.

La participación de los representantes de los consumidores en órganos de participación institucional debe hacerse descansar sobre dos elementos o premisas básicas:

- La asistencia efectiva de los distintos representantes a las sesiones de los órganos.
- El compromiso de participación activa de dichos representantes en los órganos.

Esta participación activa debe llevar implícito, en la mayoría de los casos, el traslado de la opinión de los consumidores ante distintos temas y problemáticas que se estén debatiendo en dichos órganos. Ello supone que el representante de los consumidores, en aras a conformar la opinión y poder trasladarla, además de contar con el respaldo de la organización a la que pertenece, podrá contar con el apoyo del CCUA.

El representante de los consumidores en el órgano de participación institucional, como elemento de apoyo a su labor, podría hacer suya la opinión del Consejo, de existir como tal, o la opinión consensuada de las tres federaciones que lo integran.

El representante de los consumidores en el órgano de participación institucional puede encontrarse ante dos supuestos distintos:

- A) Existe un documento ( informe, resolución, etc...) ya aprobado por el Consejo.
  
- B) No existe ningún documento del Consejo que recoja la opinión de las tres federaciones. De no existir, podrían utilizarse los distintos Grupos de Trabajo que el Consejo tiene creado en su seno, para conformar la opinión de los consumidores en relación a un tema o problemática concreta. En este caso el procedimiento a seguir será el de elevar la correspondiente propuesta a través de la Comisión Permanente con carácter previo y teniendo en consideración que los Grupos de Trabajo actúan por mandato o autorización expresa de esta última.

Obtenida, en su caso, la opinión de las organizaciones de consumidores integradas en el Consejo, por una u otra vía, el representante en el órgano puede trasladar esta opinión en el mismo, señalando que se trata de la opinión del CCUA o bien de la opinión consensuada de las organizaciones que lo integran, señalando que la Federación a la que representa, comparte o hace suya una u otra, según corresponda.

## **INSTRUMENTOS DE APOYO A LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL**

Para poder llevar a cabo esta labor de orientación y apoyo del Consejo a los representantes de los consumidores en los órganos de participación institucional resultan necesarias varias herramientas, que a continuación se señalan:

- Establecer canales de información de carácter bidireccional (de los representantes hacia el Consejo y desde éste hacia dichos representantes), con el fin de que éstos puedan llevar la opinión conformada previamente en el Consejo, en caso de que exista, o, si todavía no se ha producido, instando o solicitando al Consejo para que se pronuncie sobre un tema o problemática concreta, según lo recogido en el apartado anterior.
- Reforzar los canales de información internos de las propias organizaciones de consumidores. Las organizaciones de consumidores que integramos el Consejo debemos asumir también la responsabilidad de mantener informados a nuestros representantes en los órganos y para ello debemos mejorar y fortalecer los canales de información internos, implicando de este modo a las propias organizaciones que los designan.
- Necesidad de actualización del mapa de representación institucional, tanto a nivel autonómico como provincial al objeto de conocer exactamente dónde estamos participando y a qué organización le corresponde ejercerla.
- Creación de un inventario de los documentos e informes emitidos por el Consejo, a efectos de consulta y documentación, dependiente de la Secretaría del CCUA. A tal fin, sería conveniente que pudiera accederse a dichos documentos a través de la página web del Consejo.
- Valorar la creación de una base documental en la que se pueda disponer y consultar las reuniones de los órganos de participación de que se trate, nombre de la persona que asiste, fecha y lugar de la reunión así como una síntesis de los principales acuerdos adoptados (convocatorias y actas).
- Otorgar al Grupo de Trabajo de Coordinación y Representación la función de realizar un seguimiento de los distintos órganos de participación, así como impulsar su pleno funcionamiento.