

En el Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía exige al gobierno andaluz que refuerce las políticas de protección a los consumidores

Este órgano plantea ocho propuestas para mejorar la defensa de los consumidores ante la desregulación de los mercados y los fraudes generalizados.

Con motivo de la celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA) ha emitido una resolución, a través de la que insta al gobierno andaluz a que revitalice las políticas de protección a los consumidores y haga una apuesta decidida por fomentar y fortalecer la labor que desarrollan las organizaciones que defienden sus derechos.

Los consumidores están cada vez más desprotegidos ante las grandes compañías y se está produciendo una masiva judicialización de los conflictos en materia de consumo, donde los consumidores deben enfrentarse a costosos y lentos procesos judiciales o desistir de la reclamación. Todo ello en un contexto en el que las Administraciones parecen haber renunciado a ejercer sus competencias.

Frente a esta situación, el CPCUA, máximo órgano de consulta y representación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, integrado por la Federación de Asociaciones de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía (ADICAE-Andalucía); 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 el Consejo 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.
2. **Estabilidad y líneas de acción claras en las políticas públicas de protección de los consumidores.** 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.
4. **Refuerzo del control del mercado, impulso de la inspección y mejora en la tramitación de los expedientes de reclamación y sancionadores.**
5. **Mejorar, revisar y actualizar el régimen sancionador y sus cuantías, y garantizar que las sanciones impuestas cumplan su función disuasoria.**
6. **Regular para que se garanticen los derechos de los consumidores.** Es importante identificar los sectores que precisan de una mejora de la regulación, especialmente desde la perspectiva de los usuarios más vulnerables.
7. **Impulsar y revitalizar los órganos de participación social.** Es preciso abordar las prioridades sociales, hacer un seguimiento y control real de la ejecución de las políticas públicas y canalizar propuestas y demandas de la ciudadanía.
8. **Mayor apoyo al movimiento de consumidores de Andalucía.** A través del aumento de ayudas económicas y favoreciendo la colaboración y la participación en los órganos de representación a todos los niveles.

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 este sentido, también debe considerar y hacer una apuesta decida 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 lucha frente a los desequilibrios que se dan en la sociedad actual.

(La Resolución puede consultarse en la página web del CPCUA, www.consejoconsumidoresandalucia.es)

Para ampliar esta información, póngase en contacto con la Presidencia del Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía a través del 954 56 41 02

**Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual
y Sociedad de la Información del CPCUA**