

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA SOBRE EL POSICIONAMIENTO SOBRE EL BORRADOR DE PRESUPUESTO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA RESPECTO A LAS POLÍTICAS DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

(Aprobada por la Comisión Permanente del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía de fecha 10 de diciembre de 2019)

INTRODUCCIÓN

La protección de los consumidores y usuarios es uno de los principios rectores de la política social y económica en nuestro país. El artículo 51 de la Constitución española lo consagra, y obliga expresamente a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. El artículo 27 del Estatuto de Autonomía de Andalucía igualmente recoge la protección de los consumidores en el marco del Título I, referido a los Derechos sociales, deberes y políticas públicas.

En desarrollo de estos mandatos constitucionales, Andalucía cuenta con la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, que lleva 16 años esperando su desarrollo al igual que la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, de la que seguimos esperando que se desarrolle el Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.

Al margen de ese marco normativo general, nuestra Comunidad suma un año más sin contar con un marco de acción política en materia de protección de los consumidores, careciendo de planificación estratégica de protección de los consumidores y, sobre todo, careciendo de recursos para abordar una tarea

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

que cada vez es más ardua, compleja y que está contribuyendo a que la brecha de la desigualdad sea cada vez mayor.

Un escenario que frustra en multitud de ocasiones el trabajo realizado en los distintos órganos de participación institucional, por parte de las organizaciones de consumidores, ya que se observa como las necesidades detectadas y propuestas concretas realizadas no tienen una traducción política como apuesta a la protección de los consumidores en Andalucía.

Los presupuestos de 2019 no dieron respuesta a estas carencias y para el año 2020 el barco de la protección de los consumidores seguirá sin rumbo ni timonel, y esto se traduce en unos presupuestos tan pobres como alejados de las necesidades reales de una ciudadanía castigada por los abusos y de una administración precaria, sin recursos para hacerles frente.

El presupuesto lo conforman partidas de ingresos y gastos y, tras éstas, la voluntad política, o no, de cambio y de mejora para atender las necesidades existentes y, en este caso, ni hay recursos ni voluntad política de dar respuesta a los miles de consumidores y consumidoras andaluces que se han visto afectados, y se verán en el presente y futuro, por los fraudes y las irregularidades.

En este sentido, el programa de Consumo representa en el montante total del presupuesto andaluz el 0,0383% del total. Nunca en los últimos 16 años tuvo tan escasa incidencia y representó tan poco.

El programa específico de consumo, el programa 4.4.H, presenta una dotación presupuestaria para el año 2020 de 14.003.260 euros, lo que supone un

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

incremento del 0,08% incremento insuficiente teniendo en cuenta la caída de más del 8% de los últimos 3 años.

Estos números no dejan lugar a dudas. No permitirán desarrollar políticas públicas de protección de los consumidores que atiendan las necesidades actuales de la población andaluza ni se mejorará la protección de las personas consumidoras.

Las políticas de protección de los consumidores deberían ser capaces de poner freno a los abusos y a la desprotección y cumplir el compromiso con la ciudadanía de intervenir en el mercado y equilibrarlo en beneficio de los más débiles.

Necesitamos normas que protejan a los consumidores, no que eliminen requisitos y supervisiones a empresas y desregulen los mercados. Necesitamos un potente sistema de control y estructuras administrativas suficientes y con recursos. Necesitamos un sistema sancionador disuasorio y que permita que los consumidores afectados por prácticas abusivas y fraudulentas puedan obtener un resarcimiento y recuperar los derechos e intereses lesionados.

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

Como punto de partida, analizando y comparando los indicadores planteados en este presupuesto con los del año anterior observamos un claro paso atrás en ciertos elementos de gran importancia en el ámbito de la protección de los consumidores.

Observamos, con preocupación, ciertos indicadores que vienen a suponer un paso atrás en la protección de las personas consumidoras, como puede ser la

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

reducción de un 50% respecto al alumnado previsto en cursos de formación y perfeccionamiento, de 3.200 personas pasaremos este año a 1.800.

Aunque lo que más llama la atención es la perspectiva que en este sentido se hace de la labor de control e inspección de la Junta de Andalucía, precisamente en unos años en los que los consumidores andaluces se han visto especialmente perjudicados en fraudes como pueden ser el cierre de la clínica Idental, el caso Magrudis o la incidencia de las cláusulas abusivas de la banca, como la cláusula suelo o cláusula gastos en los préstamos hipotecarios.

La respuesta a nivel de indicadores en este presupuesto, es poco menos que alarmante, ya que en lugar de potenciar el control e inspección, en este presupuesto se reducen prácticamente todos los indicadores en este ámbito.

Se puede observar en este cuadro comparativo, que evidencia la falta de intención por parte del gobierno andaluz de controlar el mercado, de forma que sea seguro y transparente para las personas consumidoras:

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

	2019	2020
Actas de inspección	18.000	17.000
Establecimientos visitados	14.000	13.000
Campañas de inspección	24	24
Muestras tomadas	500	350
Actuaciones inspectoras por razón de género	1.000	1.000
Expedientes sancionadores iniciados		
Expedientes sancionadores iniciados (H)	1.500	1.080
Expedientes sancionadores iniciados (M)	1.500	1.080
Expedientes sancionadores resueltos	2.800	2.000
Advertencias cumplidas	70	80
Advertencias totales	1.700	1.500

NECESIDAD DE INCREMENTO DEL PERSONAL ADSCRITO AL PROGRAMA 4.4.H.

El Defensor del Pueblo ha abordado la precariedad de la Administración de consumo y ha alertado sobre la necesidad de dotar de medios económicos y humanos a los servicios de consumo, ya que se ven desbordados e imposibilitados para atender adecuadamente sus funciones (Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz formulada en la queja 14/4486 dirigida a Consejería de Salud, Dirección General de Consumo).

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

Desde 2016, viene reclamando medidas de impulso para establecer una estructura estable de personal en los Servicios de Consumo, y en particular de la Sección de Procedimientos e Informes de la Administración andaluza, señalando que estos servicios se encuentran desbordados e imposibilitados para atender adecuadamente sus funciones sancionadoras. Resalta esta institución la importancia del procedimiento sancionador en materia de consumo, *"ya que una decidida voluntad administrativa de sancionar conductas que suponen infracción a la normativa de protección de las personas consumidoras puede contribuir a su erradicación"*. En los supuestos en que se produce una infracción de la normativa de protección a los consumidores, es necesario que la misma no sólo sea sancionada sino que también se acompañe por la necesaria reposición de la situación alterada por la infracción, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y la indemnización de daños y perjuicios que se hubieran causado.

La dotación de plazas, la cobertura de vacantes y ampliación de las que sean necesarias para atender las labores encomendadas, así como la determinación de perfiles profesionales jurídicos y la mejora de nivel de puestos de asesoría técnica-aparte del oportuno soporte normativo-, exige irremediabilmente de una dotación adecuada de medios económicos y humanos sin los que no resulta posible hacerlas realidad, señala la resolución.

En un contexto de incremento de los abusos a los consumidores y de debilidad de las estructuras administrativas para hacerle frente, la acción de lo público debería verse reforzada presupuestariamente, en este sentido en recursos personales, el presupuesto contempla 229 personas entre servicios centrales y

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

servicios provinciales. En 2015, había 236 personas adscritas al programa 4.4.H., por lo que no solo no se atiende la recomendación del Defensor del Pueblo sino que ni tan siquiera se recupera dotación personal si lo comparamos con datos de 2015. El montante total de gasto de personal sube un escaso 3,03% pero no lo hace en efectivos, es decir, no se fortalecen las plantillas ni se adecua la RPT.

TRANSFERENCIAS CORRIENTES

Una de las partidas que se incrementan un 30,29% son las transferencias corrientes a corporaciones locales (un total de 212.000 euros). Al respecto, la memoria indica que desde la Junta de Andalucía se pretende impulsar las oficinas municipales de Información al consumidor, colaborando con las entidades locales para que ejerzan sus competencias en materia de consumo.

Con la entrada del nuevo Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, se potencia la labor de la administración local, al respecto habría que valorar hasta que punto esta cantidad es suficiente para apoyar a los 786 municipios de nuestra comunidad, ya que la aportación a cada municipio equivaldría a poco menos de 270 euros, lo cual entendemos una cantidad escasa para efectivamente dar ese impulso necesario que acerque la protección de los consumidores a los municipios

A pesar de lo anterior, el total de las transferencias corrientes también disminuyen en un 15,86%. desapareciendo las partidas destinadas a transferencias a Universidades Andaluzas en materia de Consumo y a empresas privadas en materia de Consumo.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

ATAQUE HACIA EL MOVIMIENTO ASOCIATIVO ANDALUZ EN MATERIA DE CONSUMO

El claro punto diferencial de este presupuesto lo encontramos en las transferencias corrientes a familias e instituciones sin ánimo de lucro (ayudas destinadas a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía) disminuyen en más de 500.000€, pasando de 1.497.198€ en 2019 a 995.698€ en 2.020 (149.000 para programas de solidaridad alimentaria y consumo sostenible y 846.698 para actuaciones de fomento y campañas de protección de los consumidores por parte de las asociaciones de consumidores).

Respecto a la sustancial reducción de las ayudas destinadas a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, no podemos más que reflejar nuestro firme rechazo al claro ataque hacia el movimiento asociativo andaluz en materia de consumo, suponiendo una reducción más, de la protección de las personas consumidoras y de la defensa de sus intereses con el objetivo de debilitar un modelo asociativo que viene siendo actor principal en la lucha contra los abusos y el altavoz de los consumidores frente los fraudes del mercado.

En el escenario de mercado actual, un mercado cada vez más desregulado y desequilibrado hacia el consumidor, en un momento en el que la digitalización en

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es

ccu.csalud@juntadeandalucia.es

la contratación de bienes y servicios está suponiendo un obvio distanciamiento entre consumidor y empresario, en el que se está agregando complejidad a las relaciones de consumo y facilitando situaciones de desprotección hacia los consumidores, se necesitan organizaciones de consumidores potentes que puedan tener una incidencia real en el mercado e intervenir en el mismo para equilibrar posiciones. Organizaciones de consumidores fuertes, con cuadros profesionales, formados y con capacidad para abordar todo el trabajo que se deriva de sus funciones y cometidos legales y constitucionales, permitiendo el ejercicio de acciones contra los fraudes a los consumidores y denunciar las prácticas abusivas así como servir de control de aquellas administraciones que, precisamente por falta de medios, no son capaces de realizar su tarea y llevar a cabo una supervisión efectiva y adecuada del mercado.

Estos presupuestos son un ataque al, ya de por sí, débil movimiento de consumidores en Andalucía, y supone dejar a la ciudadanía en una situación de mayor indefensión, limitando su capacidad de asociarse a organizaciones que realmente puedan hablar de tú a tú a las grandes empresas.

Llama la atención, este recorte por la incoherencia que plantea en la propia memoria de la Consejería de Salud y Familias, al referir que *“la posición de desequilibrio que se establece entre los sectores suministradores de productos y servicios o servicios y las personas consumidoras, hacen necesarias políticas activas para aminorar el desequilibrio”* refiriendo expresamente *“el apoyo a las Organizaciones de Personas Consumidoras”*.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

Sin embargo, en la traducción a números de este diagnóstico, supone exactamente lo contrario, lo que evidencia una absoluta incoherencia y falta de veracidad en el documento asumido por la Consejería.

PROPUESTAS

- Aumento significativo del programa presupuestario 4.4.H, así como dotar de contenido presupuestario los objetivos transversales de protección al consumidor en otras políticas. Con este presupuesto, los consumidores andaluces y su gobierno no pueden enfrentarse a los grandes fraudes y abusos del mercado, ni reforzar la acción administrativa, que debe contar con más recursos personales y materiales.
- Se debe reforzar el control del mercado y aumentar los recursos destinados a inspección, así como mejorar la tramitación de los expedientes de reclamación y sancionadores y apostar por los procedimientos de resolución alternativa de conflictos. La crisis de la listeriosis hoy y ayer el fraude de iDental han puesto en evidencia el déficit de personal y recursos en el ámbito de la inspección de consumo y salud pero también es una realidad la precariedad en otras áreas de actividad con una incidencia muy significativa en la protección de los consumidores. Así, Comercio solo cuenta con un inspector en cada delegación territorial y la Consejería competente en materia de Industria ni tan siquiera tiene reconocido en la RPT inspectores el puesto de inspector o inspectora, careciendo de este personal y de sus atribuciones como autoridad. Todo ello en un contexto en el que convive un cada vez mayor nivel de autorregulación empresarial con la precariedad del control oficial.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

- Garantizar un procedimiento sancionador eficaz que haga que las sanciones impuestas cumplan su función disuasoria frente a las conductas que atentan contra los derechos de los consumidores. Asimismo, debe mejorarse la recaudación y el cobro efectivo de las sanciones impuestas, y que las mismas contribuyan a reforzar las políticas de protección de los consumidores. Deben ayudar a hacer justicia social y, por ello, proponemos un control y un seguimiento en el cobro de las sanciones firmes y que una parte de las mismas se destine a mejorar la protección de los consumidores y usuarios.
- Andalucía debe contar con una regulación que garantice los derechos de los consumidores, y ahora deviene prioritario abordar suministros básicos y esenciales a la ciudadanía, especialmente, a las familias más vulnerables, desde el reconocimiento de derechos y no desde el asistencialismo. Aún no se ha tramitado el mandato del Parlamento de garantizar el derecho humano al agua y el presupuesto tampoco aborda la protección del consumidor vulnerable severo en el suministro eléctrico.
- Impulsar y revitalizar los órganos de participación social con dotación de recursos suficientes que permitan un seguimiento y control real de la ejecución de las políticas públicas, así como canalizar propuestas y demandas de la ciudadanía.
- Dar un mayor apoyo y reconocimiento al movimiento consumerista en Andalucía, que permita contribuir en mayor medida a poner freno a los abusos. Es preciso, no reducir, sino incrementar la partida presupuestaria destinada al fomento y apoyo a las asociaciones de consumidores y la mejora de su control, tramitación y gestión. Incorporar

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

las subvenciones y ayudas destinadas a las actuaciones y programas de las organizaciones de consumidores y usuarios, federaciones y asociaciones, en el marco especial del Artículo 29 de la Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2020. De esta manera, el pago de las ayudas puede hacerse antes del 1 de septiembre de cada año.

- La transparencia de la actuación administrativa es esencial en el ámbito de la actuación sancionadora de consumo, que persigue castigar los incumplimientos a la normativa de protección de consumidores y que tiene efectos preventivos. Debe avanzarse en transparencia de la acción de gobierno, reconociendo al denunciante la condición de interesado en los procedimientos sancionadores, promoviéndose una modificación legal del procedimiento sancionador de consumo para establecer la obligación de comunicar al denunciante el acuerdo que se adopte sobre inicio o no del expediente y, en su caso, la resolución que le ponga fin. Se deben reconocer los mismos derechos a las asociaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias, a quienes corresponde la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y que tienen interés legítimo para ser parte en el procedimiento sancionador si acreditan que la resolución que se dicte puede afectar a tales intereses.
- Andalucía debe seguir siendo un referente en materia de Consumo para el resto de autonomías, dentro del marco de protección europea y resaltando el espíritu del legislador de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea para reforzar la protección de los consumidores como una prioridad necesaria y disponiendo las políticas

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

andaluzas hacia garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, y ello conlleva una apuesta seria en dotación presupuestaria para hacer llegar a buen fin esa protección a los de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en Andalucía.

CONCLUSIÓN

Estos presupuestos vuelven, un año más, a desatender la protección de las personas consumidoras y usuarias, debilitando el movimiento asociativo de consumidores, sin atender los requerimientos y recomendaciones que instituciones como el Defensor del Pueblo viene haciendo al gobierno en este ámbito. Unas partidas que vienen a debilitar de forma clara la posibilidad de la ciudadanía para hacer frente a los abusos que se cometen en el mercado ni ayudarán a la reducción de las desigualdades y a un mayor empoderamiento de las economías domésticas.

En conclusión, una parte de la balanza con un mercado cada vez más potente, numeroso y difuso para el usuario y un presupuesto al otro lado, que reduce la formación, la inspección, la respuesta pública y la fuerza asociativa del movimiento de consumidores.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es