

## DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 15 de marzo de 2024 MANIFIESTO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)

1

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) con motivo de la celebración el próximo 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, reclama una intervención más eficaz de los poderes públicos para la protección adecuada de los consumidores.

La celebración de este día es una oportunidad para exigir que se respeten los derechos de las personas consumidoras y usuarias; para alertar y denunciar los abusos y las situaciones de injusticia por parte de las empresas que menoscaban estos derechos, y para reclamar una intervención más eficaz de los poderes públicos para la protección adecuada de la ciudadanía.



### ¿QUÉ DEMANDA EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) A LOS PODERES PÚBLICOS?:

- ✚ Una rápida transposición de la Directiva sobre acciones de representación ya que los mecanismos de recurso colectivo, como el previsto en la Directiva (UE) 2020/1828, son necesarios para superar los obstáculos a los que se enfrentan los consumidores en las acciones individuales;
- ✚ Aprobación urgente del proyecto de Ley de los Servicios de Atención al Cliente. Se trata de una reivindicación histórica para la defensa de las personas consumidoras y usuarias, ya que, en la actualidad, la mayoría de los servicios de atención al cliente de las empresas adolecen de falta de calidad, transparencia, accesibilidad y eficacia;
- ✚ La puesta en marcha de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, siendo necesario que se elimine el límite de 20.000 euros a las resoluciones vinculantes;
- ✚ Debe desarrollarse también la reparación dentro del proceso sancionador, en conformidad con la reforma del TRLGDCU;
- ✚ Incrementar la vigilancia de las prácticas colusorias y abusivas que se producen en el mercado.

- ✚ Dotar de recursos y medios suficiente al Ministerio Fiscal para que actúe en el ámbito del consumo, así como medidas para la adecuada protección de los consumidores frente a los abusos;
- ✚ Desarrollo de políticas públicas que contribuyan a salvaguardar el derecho fundamental a una vivienda digna y adecuada.
- ✚ La inclusión tecnológica de todas las capas sociales, para superar la brecha digital, y la lucha contra la desinformación y otros contenidos ilícito en internet;
- ✚ Medidas que mitiguen el impacto del alza de los precios en la cesta de la compra;

**ES NECESARIO Y URGENTE GARANTIZAR UN ALTO NIVEL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES:**



- ✚ El consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) considera necesario, pero también urgente, aprobar el Proyecto de Ley de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

En suma, es necesario y urgente garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, como promete la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

- ✚ La aprobación inmediata del proyecto de ley sobre los Servicios de Atención a la Clientela Se trata de una reivindicación histórica para la defensa de las personas consumidoras y usuarias, ya que, en la actualidad, la mayoría de los servicios de atención al cliente de las empresas adolecen de falta de calidad, transparencia, accesibilidad y eficacia.

La norma tiene margen de mejora; no obstante su aprobación es urgente y el Consejo de Consumidores solicita a los grupos parlamentarios el respeto máximo al texto aprobado en la legislatura XIV, así como al consenso parlamentario que se consiguió con ningún voto en contra

- ✚ Tras años de retraso para la creación de la “Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero” el Consejo de Consumidores y Usuarios solicita al poder ejecutivo y legislativo la rápida aprobación de este proyecto ante la falta de eficacia de los sistemas de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la Dirección

General de Seguros y Fondos de Pensiones, en particular la falta de carácter vinculante para los bancos de sus resoluciones.

## **IMPLEMENTAR MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y REPARACIÓN DEL DAÑO A CAUSA DE LAS INFRACCIONES COMETIDAS POR LAS EMPRESAS:**

3

Las leyes que salvaguardan los derechos de los consumidores deben contar con un sistema de inspección y sanción efectivo, que prevenga y disuada a las empresas de infringir la normativa. Este régimen debe ser respaldado tanto por la cuantía y eficacia de las sanciones impuestas por las autoridades, como por el impacto que tales sanciones puedan tener en la reputación empresarial. Sin embargo, es fundamental que estas sanciones sean públicamente divulgadas para asegurar su efectividad disuasoria y el reproche social al que el mismo responde.

De otra parte, en situaciones donde la prevención a través del sistema sancionador no sea suficiente para disuadir de la comisión de la infracción, es crucial establecer herramientas y mecanismos para proteger a los consumidores afectados por prácticas ilícitas. Estos mecanismos deben contribuir a restablecer el equilibrio de poder entre las empresas y los consumidores, garantizando que aquellos que han sufrido daños reciban compensación y que su posición se fortalezca frente a posibles abusos futuros.

## **EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) DEMANDA Y RESPALDA POLÍTICAS PÚBLICAS DE VIVIENDA:**

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), conforme a los principios de defensa de la justicia social y de equilibrio en el mercado, considera que todas las medidas destinadas a luchar contra la desigualdad en el acceso a la vivienda deben mantenerse y prevalecer, sin perjuicio del respeto a políticas económicas de uso racional de los recursos y ahorro energético.

La implementación de la Nueva Ley de Vivienda en España constituye un paso significativo hacia el reconocimiento y la efectiva protección del derecho a una vivienda digna, y debe ser completada urgentemente con políticas públicas y activas para la

creación de un parque público de vivienda en alquiler que frene o revierta la tendencia alcista de los precios.

Una regulación del mercado del alquiler más estricta acompañada de un sistema de sanciones riguroso para las inmobiliarias y los arrendadores que infrinjan la ley y especulen con el mercado inmobiliario, son pasos necesarios para fortalecer la protección al consumidor.

### **DESARROLLAR POLÍTICAS DE INCLUSIÓN QUE NO VULNEREN LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL ENTORNO DIGITAL:**



El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) solicita que los poderes públicos, las organizaciones sociales, los operadores económicos y la sociedad en general contribuyan a desarrollar la Declaración Europea sobre los derechos y principios digitales para la Década Digital, entre los que se encuentra la protección de los consumidores.

La transformación digital presenta nuevos desafíos, pero en ningún caso debe implicar un retroceso en los derechos de las personas. Lo que es ilegal fuera de línea, es ilegal en línea.

Hay que promover sistemas de inteligencia artificial (IA) centrados en el ser humano, fiables y éticos a lo largo de todo su desarrollo, despliegue y uso.

La cuestión de quién controla el desarrollo y la formación de modelos de IA y cómo se utilizan es de fundamental importancia. Aquellos que controlan la tecnología tienen un potencial significativo para crear dependencias, establecer los términos de uso y decidir quién tiene acceso. Esta acumulación de poder genera preocupaciones porque las principales empresas tecnológicas podrían convertirse en guardianes que excluyan a sus rivales y abusar de sus posiciones cada vez más dominantes en el mercado.

### **LOS PODERES PÚBLICOS, LAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y LA SOCIEDAD EN GENERAL DEBEN HACER FRENTE A LOS RETOS DE LA DESINFORMACIÓN:**

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) estima necesaria que las plataformas de internet y las redes sociales se comprometan de un modo más proactivo en la lucha contra la desinformación y otros contenidos ilícitos.

La ausencia de responsabilidad editorial específica de plataformas y redes en relación con los contenidos de terceros que dichas plataformas y redes soportan y difunden, no puede entenderse como una ausencia de responsabilidad general en lo relativo a la supervisión y garantías de licitud ante esos contenidos. Su intervención en la organización de dichos contenidos y el uso de algoritmos y recomendaciones influye en la segmentación y selección de los mensajes que reciben los usuarios, sin que puedan escudarse en la neutralidad tecnológica. La segmentación resulta condicionante a la hora de reafirmar determinados conocimientos, actitudes creencias y comportamientos por parte de los usuarios, y su empleo inadecuado fomenta la crispación, la polarización, la confrontación y la desinformación, penalizando el pluralismo y ocultando las posiciones discrepantes.



## **ES URGENTE ABORDAR LOS PROBLEMAS QUE GENERAL EL SOBREENDEUDAMIENTO A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS:**

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) requiere a los poderes públicos que aborden la cuestión del sobreendeudamiento de las familias, cuestión tratada y debatida a nivel de la Unión desde hace mucho tiempo. El sobreendeudamiento se ha agravado por la crisis económica derivada de la COVID-19, el incremento del coste de la vida y la evolución del mundo del crédito, especialmente a causa de los denominados créditos rápidos.

Aunque no existe ninguna definición armonizada del concepto de sobreendeudamiento, el CCU aboga por una definición operativa del “sobreendeudamiento”, basada en la incapacidad de los consumidores para hacer frente al conjunto de sus deudas, independientemente de la naturaleza de estas o de los compromisos del consumidor.



[www.consumo-ccu.es](http://www.consumo-ccu.es)