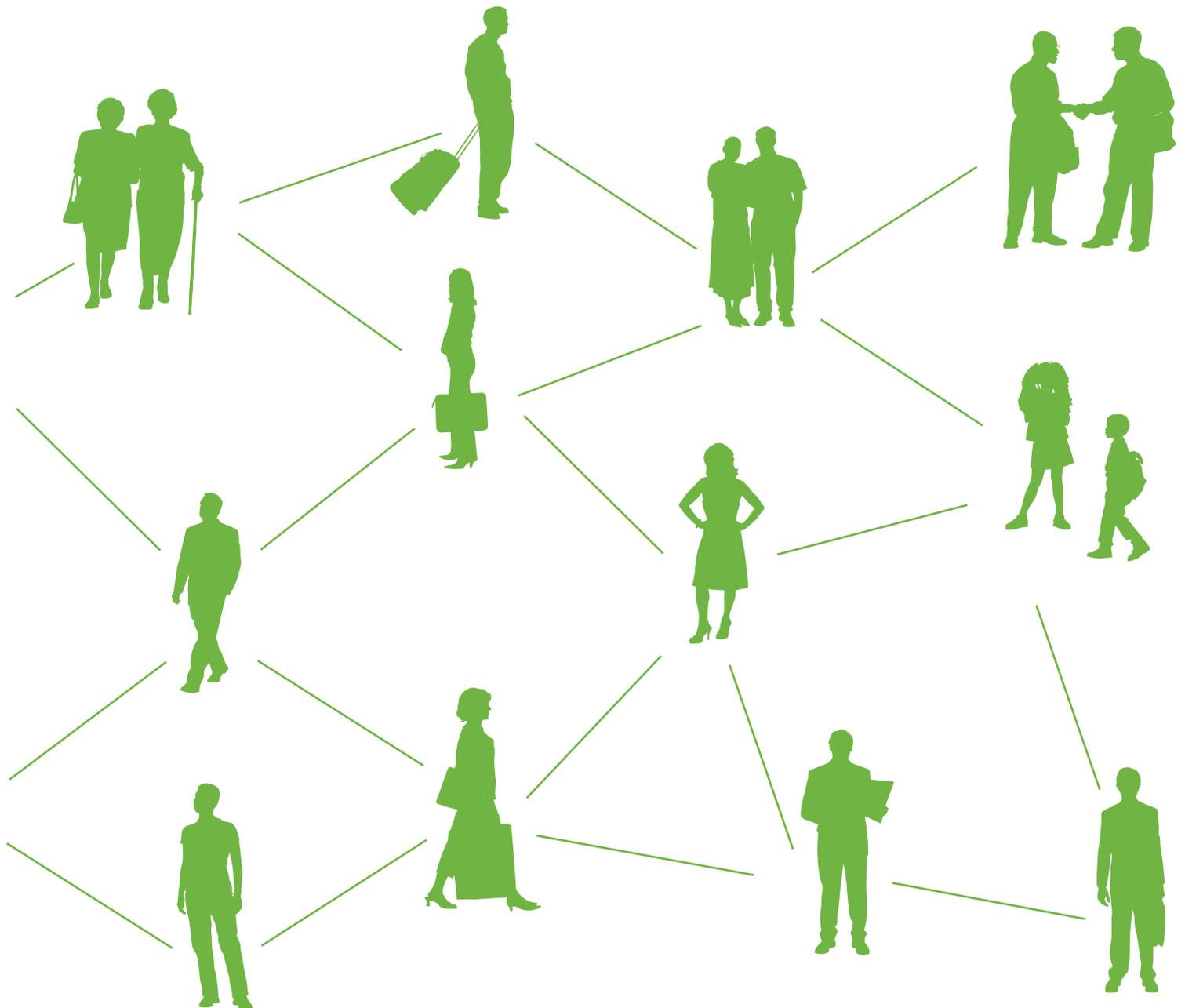




CONSEJO DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

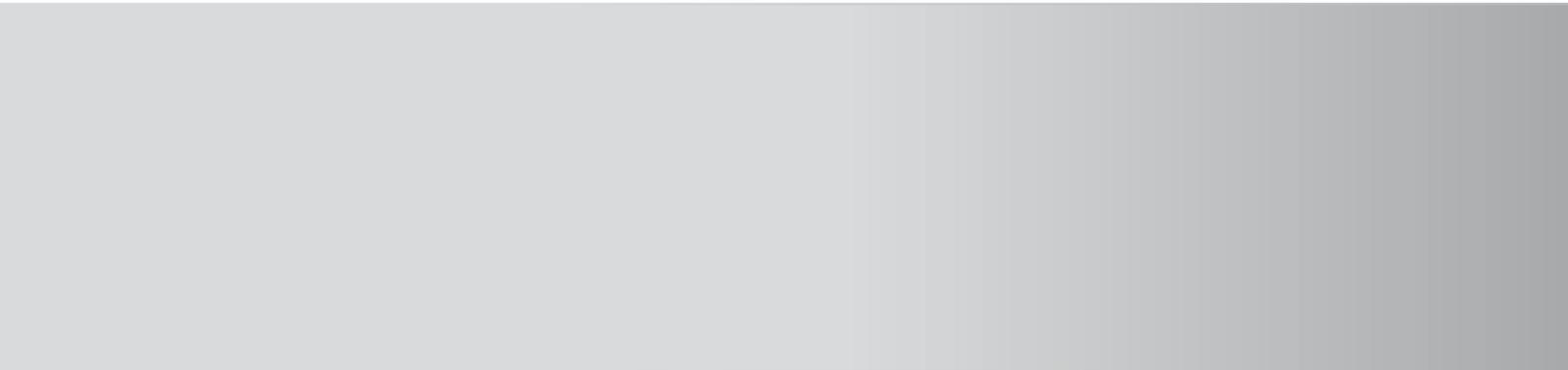
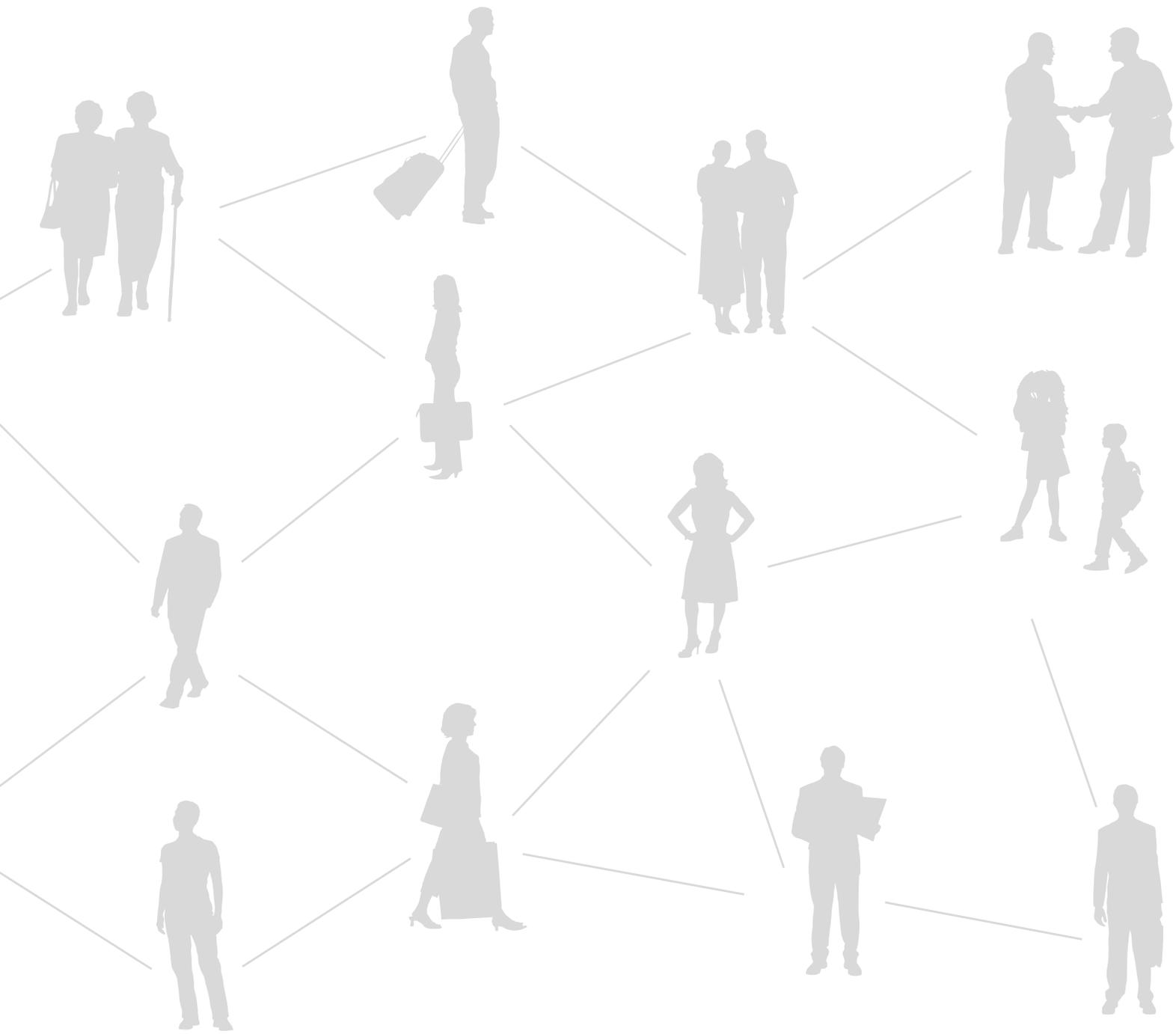


Memoria del consejo de
consumidores y usuarios

2011

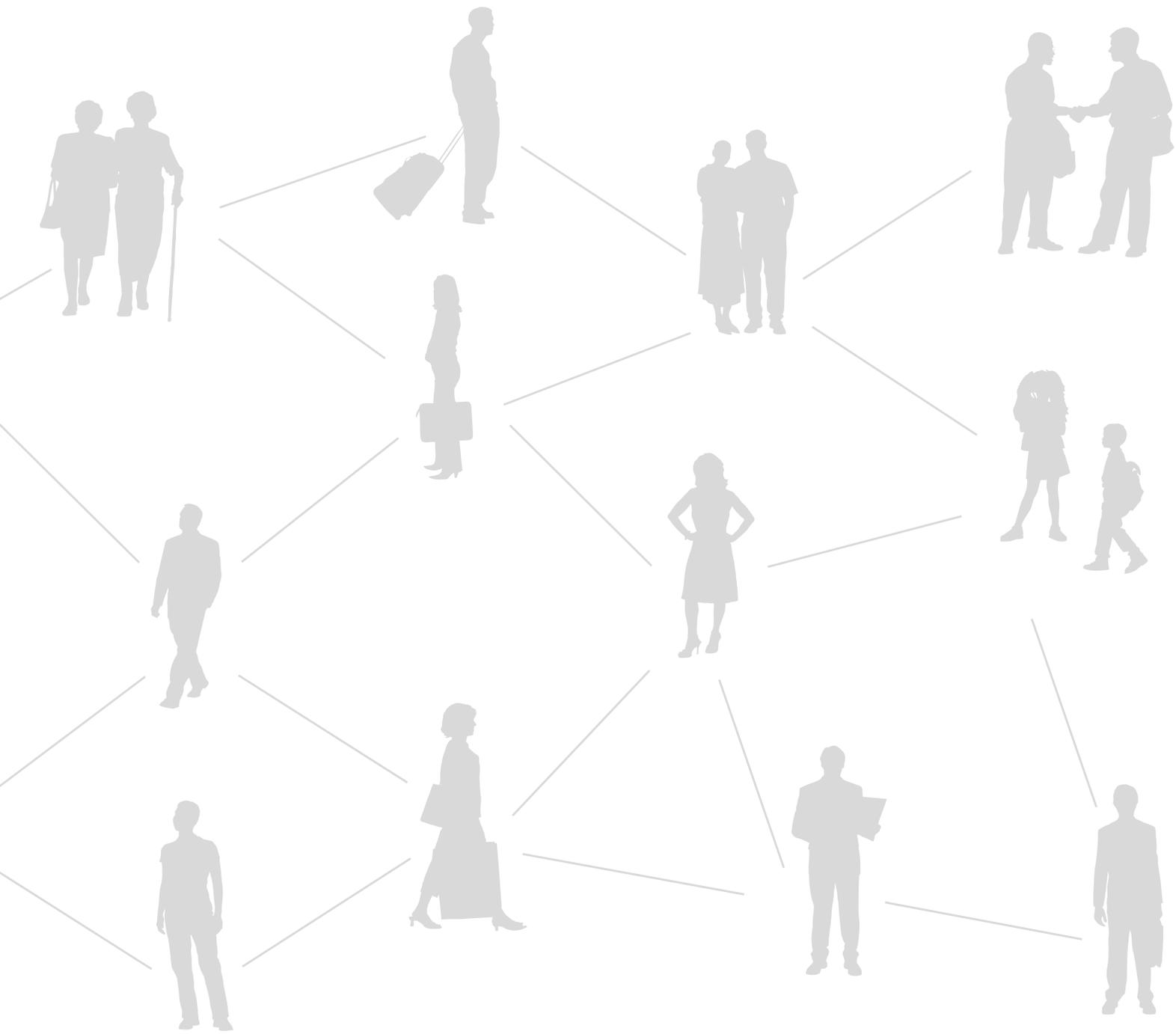
MEMORIA DEL
CONSEJO DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

2011

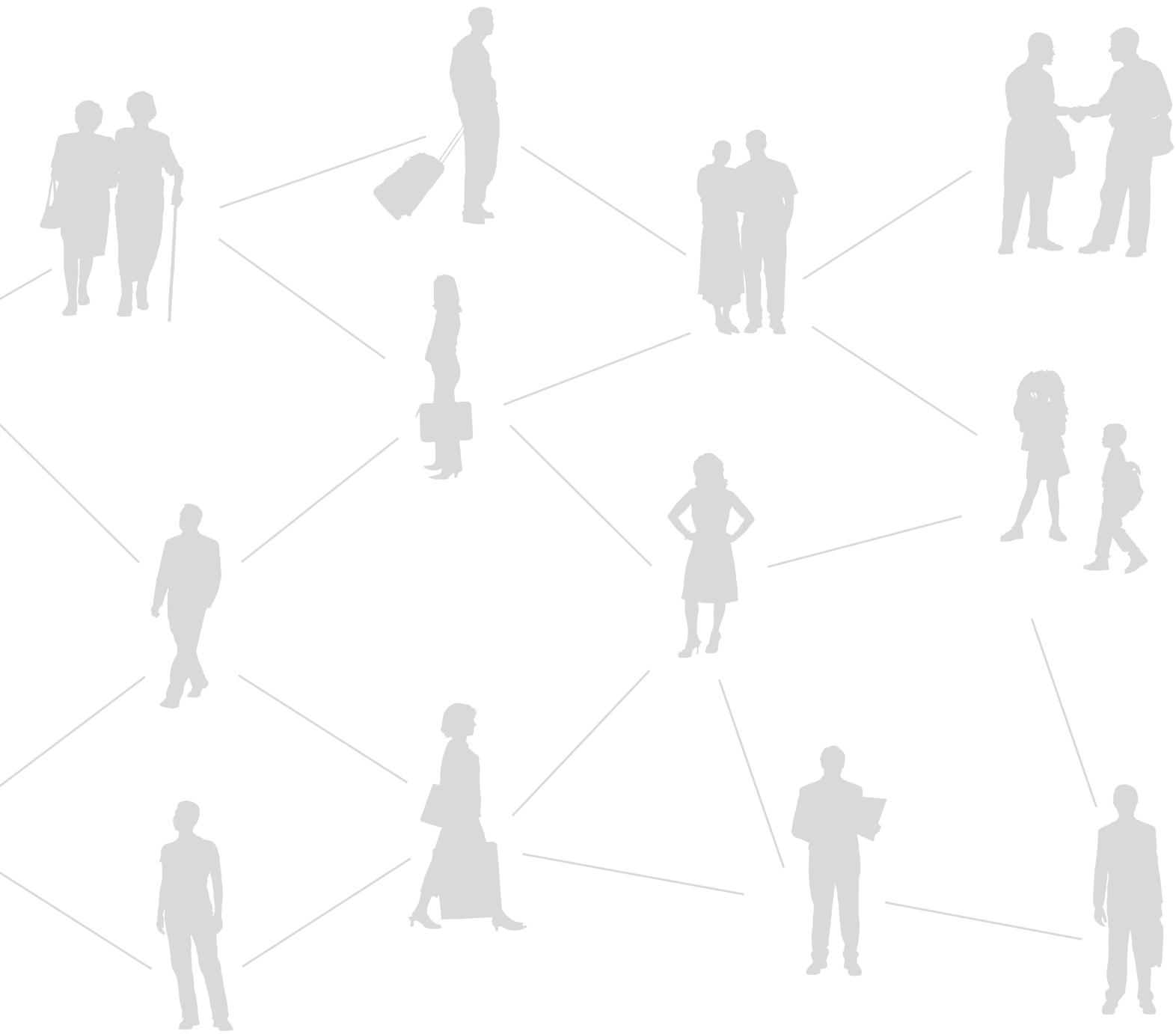




D^a Ana Mato Álvarez tomó posesión como titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad el 22 de Diciembre de 2011







ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	11
2. MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	17
2.1. FUNCIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	18
2.2. ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO.....	19
2.3. ORGANIZACIONES INTEGRADAS EN EL CONSEJO.....	20
2.4. COMPOSICIÓN DEL IV CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	56
2.5. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	118

PRESENTACIÓN

1

PRESENTACIÓN

En el año 2011, la defensa del consumidor supuso un arduo trabajo para las asociaciones de consumidores, quienes aumentaron sus actuaciones y esfuerzos ante el incesante incremento de problemas que acechaban a los consumidores españoles, fundamentados, en su mayoría, en la profunda crisis que vive nuestro país.

España ha pasado de ser una economía en crecimiento, incluso a un ritmo muy superior a la media de la Unión Europea, a estar en situación de profunda crisis, lo que se tradujo durante el año 2011 en una constante presión al ciudadano en su faceta de consumidor.

El paro y los problemas de índole económica, acompañados de la gran incertidumbre y pesimismo en torno a los mercados financieros y la zona euro, así como los grandes especuladores acechando a los mercados junto con las dudas sobre el rescate a Grecia, propiciaron el descenso del consumo en los hogares españoles, con el consiguiente freno en el crecimiento de nuestra economía.

En este contexto, los consumidores españoles cambian de manera espectacular sus hábitos del consumo, lo que les obliga a actuar de una manera mucho más racional y consciente conforme a su poder adquisitivo, y son más exigentes a la hora de comprar productos o contratar

servicios, demandando un buen precio pero sin descuidar la calidad.

Sin embargo, no todos se han visto afectados por igual en esta crisis. Las asociaciones de consumidores y usuarios han sido testigos de los problemas que han tenido muchos ciudadanos para mantener su vivienda familiar o ante la pérdida de su vivienda por hipotecas imposibles de afrontar; incluso los consumidores se han visto gravemente perjudicados como consecuencia de la complejidad del sistema hipotecario y de los productos financieros aparejados con cláusulas en muchos casos más que abusivas como las denunciadas cláusulas-suelo.

A esto hay que añadir la defensa del consumidor y los pequeños inversores para dar una solución a la necesidad de rescatar un dinero invertido en las participaciones preferentes, comercializadas en masa por cajas y bancos y contratadas por éstos como si fuesen depósitos con una rentabilidad superior que, en realidad, desconocían su entramado y se han visto atrapados en una deuda sin fecha de amortización o devolución, desencadenando un incremento del número de quejas a las que se ha tenido que hacer frente por parte de las asociaciones.

Pese a todo, la diversificación de los problemas se caracterizó por la intensificación en la lucha del consumidor y



usuario en aquellos sectores que siguen siendo los más reclamados. Así, las asociaciones integrantes del CCU han sabido canalizar los problemas que aquejan a los consumidores y usuarios españoles, sobre todo en los sectores de las telecomunicaciones (en especial, el de la telefonía), los servicios financieros (con dificultades de pago, cláusulas abusivas de los depósitos, créditos y préstamos bancarios, deudas de tarjetas, daciones en pago, comisiones sin consentimiento...), la vivienda en propiedad, los seguros (de desempleo, de coches, hogar y pólizas por vida e invalidez...), el transporte aéreo (retrasos, cancelaciones, overbooking...), el suministro de electricidad (facturación errónea, faltas de control en las lecturas de suministro, prácticas comerciales abusivas...), etc...

Otro aspecto destacado de la actuación institucional del CCU ha sido la firma del Acuerdo de entendimiento con la Fiscalía General del Estado para una mejor defensa de los derechos de los consumidores.

La problemática de la defensa de los intereses colectivos de los consumidores

ha sido preocupación constante para el CCU, y así lo puso de manifiesto en la entrevista con diversos mandatarios de la UE, con motivo de la visita a Bruselas de una delegación del Consejo en la que, entre otras cuestiones relacionadas con los derechos de los consumidores, se pusieron de manifiesto diversas consideraciones respecto a que si bien el acceso a la jurisdicción civil puede darse a través de acciones individuales, también lo puede ser a través de acciones colectivas, en una sociedad en la que la contratación, antaño individual, se vuelve mayoritariamente colectiva o en masa, en base a contratos que se denominan de adhesión y que suscriben multitud de consumidores.

En estos casos, la inaplicación de los contratos, su aplicación inadecuada o la falta de conformidad entre lo ofertado y lo realmente recibido (sea un bien o un servicio) debería generar por parte de la Administración de Justicia una respuesta diferente, consecuente con el carácter colectivo y masivo de la contratación o la compra, resolviendo los conflictos mediante unos procesos colectivos que

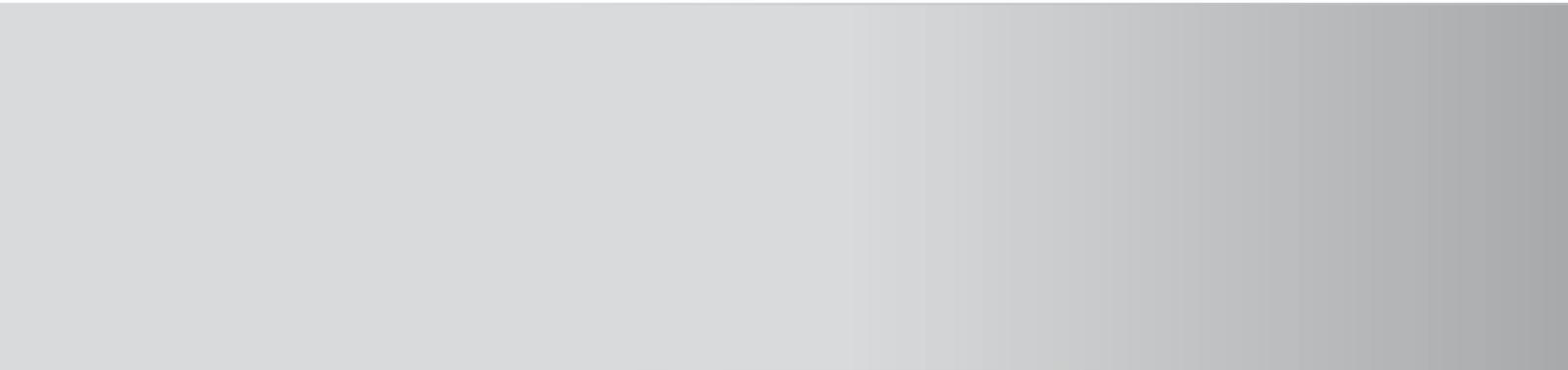
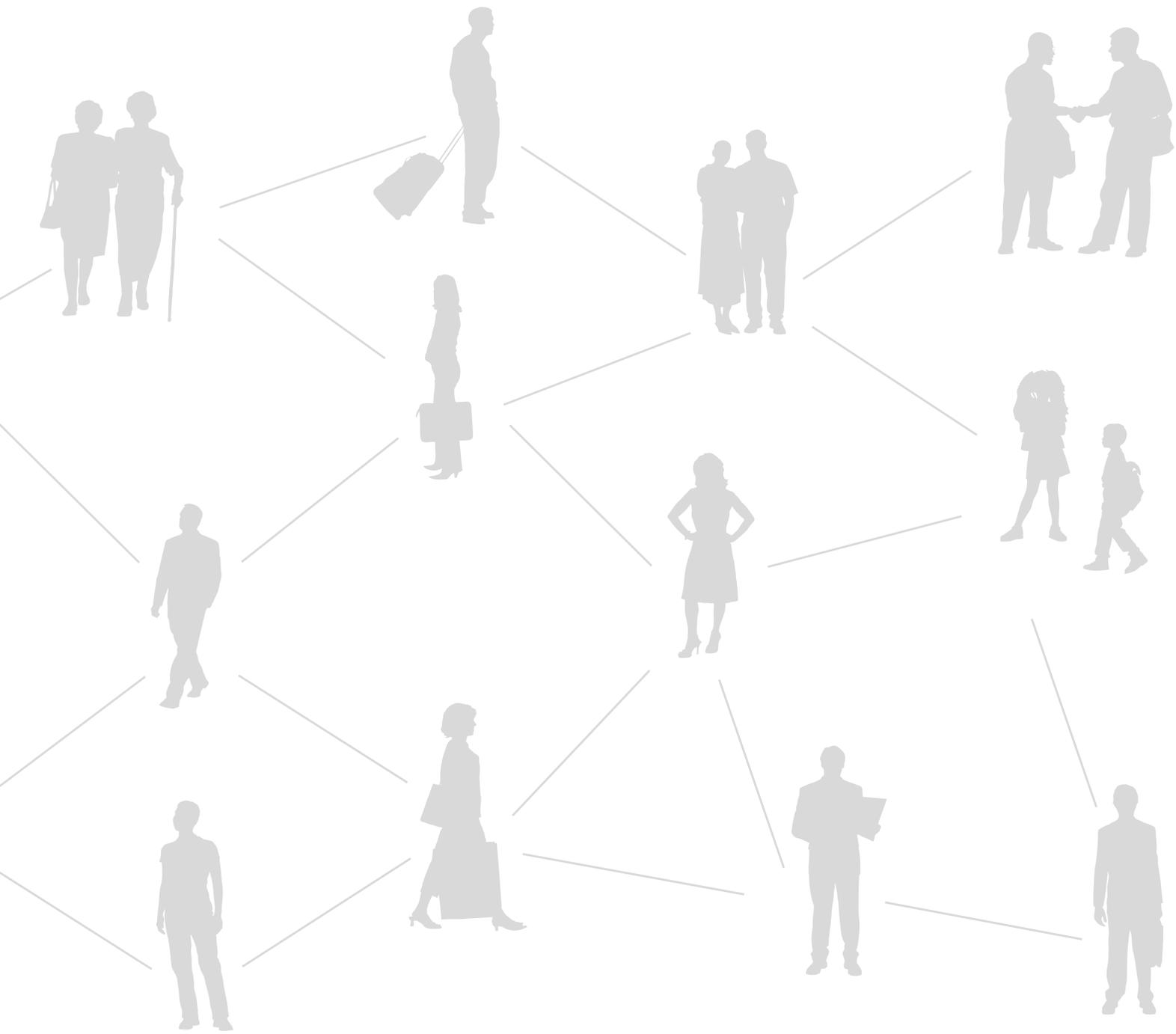
permitan la obtención de la denominada tutela supraindividual.

Hay que tener en cuenta, asimismo, que la promoción de las acciones colectivas por parte de las asociaciones de consumidores, además de resolver los problemas privados de los consumidores individualmente afectados, cumplen una función de saneamiento del mercado y de fines de interés general, previstos constitucionalmente y que exceden con mucho el de la satisfacción de los intereses privados, por lo que debe ser estimulada esa ya mencionada tutela supraindividual por parte de los poderes públicos.

Debemos estar atentos a las reclamaciones y quejas de colectivos cada vez

más numerosos que son afectados por decisiones unilaterales de empresas, por ejemplo, la quiebra de aerolíneas que dejan en tierra a miles de viajeros, cuya defensa colectiva tiene mal encaje en una legislación sobre consumo pensada básicamente para la defensa individual del consumidor.

Pretende pues el Consejo de Consumidores y Usuarios la modificación de la normativa vigente para el ejercicio de acciones para la defensa de intereses difusos que no pretendan únicamente la cesación de las conductas, sino una acción declarativa o de condena dineraria, para lo que las únicas legitimadas sean las asociaciones de consumidores y usuarios que tengan la consideración de representativas.



*MEMORIA DE
ACTIVIDAD DEL
CONSEJO DE
CONSUMIDORES Y
USUARIOS*

2

MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: 2011

2.1 FUNCIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el máximo órgano de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones. El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias¹, señala que “el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas”.

La actual regulación del Consejo está contenida en el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. Se incorpora una serie de novedades que pretenden potenciar el papel del Consejo como interlocutor

con las administraciones y los operadores económicos, mejorando sus estructuras al objeto de convertirlo en un órgano ágil y eficaz. El actual Consejo está compuesto por 11 Asociaciones de nivel nacional, una más que el precedente.

El Consejo de Consumidores y Usuarios tiene funciones

De consulta

Es el órgano consultivo de la Administración General del Estado en materia de protección de los Consumidores y Usuarios, siendo preceptivo su dictamen en los reglamentos de desarrollo y aplicación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo; las disposiciones generales sobre Ordenación del mercado interior y disciplina del mercado; los precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas; las condiciones generales de los contratos o modelos de contratos regulados o autorizados por los poderes públicos en servicios de interés general o prestados a los consumidores por empresas públicas y cuando una ley así lo establezca.

El Consejo debe, igualmente, realizar el seguimiento de las alegaciones e infor-

¹ B.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre de 2007

mes emitidos en trámite de audiencia por el Consejo de Consumidores y Usuarios, al objeto de evaluar su repercusión y efectividad.

De representación

Es competencia del Consejo proponer y, en su caso, designar a los representantes de las asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios en órganos colegiados, organismos o entidades, públicas o privadas, de ámbito estatal o supranacional, en los que deban estar representadas los consumidores y usuarios.

De iniciativa

Compete al Consejo proponer a las Administraciones públicas, a través del Instituto Nacional de Consumo, cuantas cuestiones se consideren de interés para los consumidores y usuarios y formular al Instituto Nacional del Consumo cuantas propuestas normativas o de actuación se consideren de interés para la defensa de los consumidores y usuarios.

De colaboración

Corresponde al Consejo colaborar en cuantas iniciativas públicas se adopten en materia de protección de los consumidores y usuarios, prestando su apoyo y asesoramiento, así como emitir cuantos informes le sean solicitados por el Instituto Nacional de Consumo o cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado, en materia de su competencia.

Igualmente tiene el deber de impulsar la colaboración y diálogo entre asociaciones de consumidores y usuarios y cooperativas de consumidores y usuarios de ámbito supraestatal, estatal, autonómico o local, así como entre sus órganos de representación, y favorecer el diálogo social, en especial potenciando la colaboración con las organizaciones empresariales y sindicales.

Otras

El Consejo está facultado para solicitar información de las Administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores y usuarios con la finalidad de proponer o realizar informes o estudios necesarios para el desarrollo de sus funciones.

2.2 ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO

El Consejo de Consumidores y Usuarios, según su Reglamento de Funcionamiento Interno, funciona en Pleno y en Comisiones técnicas. Son funciones del Pleno:

- Establecer las líneas generales de actuación del Consejo y dirigir el funcionamiento de las Comisiones Técnicas.
- Emitir y aprobar los dictámenes e informes solicitados al Consejo.
- Solicitar información complementaria sobre los asuntos que se le sometan a consulta.
- Acordar la elaboración de estudios, informes o dictámenes por iniciativa propia y aprobarlos en su caso.
- Designar el Presidente y elegir al Vicepresidente del Consejo, así como a los presidentes y miembros de las Comisiones Técnicas.
- Designar la representación, participación y coordinación de los trabajos de los miembros del Consejo ante la Administración General del Estado u otras entidades y organismos, de carácter estatal o supra-

nacional. Su designación atenderá a criterios de eficiencia, idoneidad, formación, experiencia u otros perfiles del representante, acordes con la institución, entidad y organismo para los que sea nombrado.

- Convocar a expertos, seleccionados por razón de la materia que se vaya a tratar, y a representantes de colectivos interesados o afectados.

- Elaborar y aprobar anualmente la Memoria del Consejo.

- Regular el régimen de organización y funcionamiento interno del Consejo.

- Asumir cualquier otra atribución o función establecida en el Real Decreto 894/2005/ de 22 de julio, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Por su parte, las Comisiones Técnicas son las responsables de analizar las diferentes materias que se sometan a consulta del Consejo y elaboran los correspondientes informes, estudios o dictámenes previos para su sometimiento y aprobación, en su caso, por el Pleno.

Las Comisiones Técnicas se crean a propuesta del Presidente del Consejo con el voto favorable de la mayoría de los miembros del Pleno y tendrán la composición que acuerde el Pleno.

El IV Consejo de Consumidores y Usuarios acordó la constitución de las siguientes Comisiones Técnicas de carácter permanente:

- Acceso a la Justicia
- Servicios de interés general

- Telecomunicaciones
- Asuntos económicos
- Salud, Seguridad y normalización
- Políticas sectoriales
- Cooperación institucional y representación
- Política Comunitaria
- Comunicación

2.3 ORGANIZACIONES INTEGRADAS EN EL COSEJO

Integran el Consejo de Consumidores y Usuarios once vocales designados por las siguientes Asociaciones de Consumidores y Usuarios, legalmente las más representativas en el ámbito supraautonómico²:

- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Asociación General de Consumidores ASGECO Confederación (ASGECO – confederación)
- Asociación de Usuarios de la Comunicación. (AUC)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Consumidores en Acción (FACUA)
- Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)

2.La Orden SAS/2078/2009, de 28 de julio, por la que se nombran vocales del Consejo de Consumidores Usuarios (BOE núm. 184, de 31 de julio de 2009)

- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
- Unión de Consumidores de España (UCE)
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)

Uno de los elementos, entre otros, que determinan la representatividad de las organizaciones con presencia en el Consejo es la base social que conforman las organizaciones que se encuentran presentes en el Consejo, además de su implantación territorial.

Otro de los elementos relevantes de esta representatividad es su capacidad de prestar servicios a sus socios y no socios, entre los que cabe enumerar la información y el asesoramiento, su actividad en la Juntas Arbitrales de Consumo, la repre-

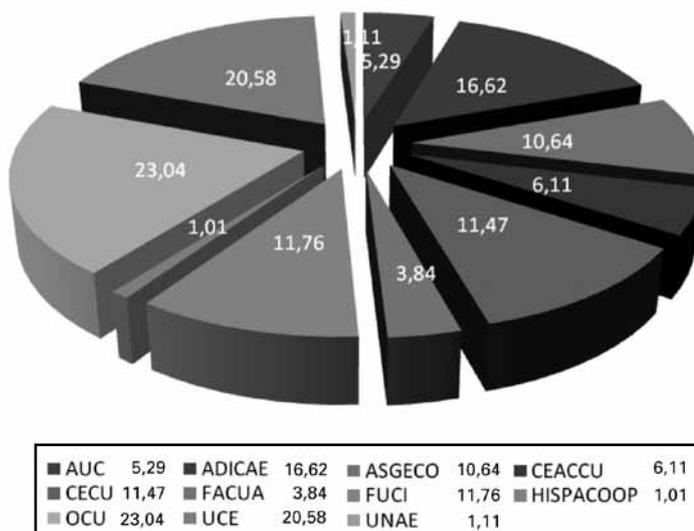
sentación y defensa de los consumidores y usuarios en tribunales, la interposición de acciones colectivas, etc.

El conocimiento pormenorizado de esta labor llevada a cabo por las organizaciones dirigidas a la protección de los consumidores, es un instrumento útil para determinar aquellos sectores económicos o actividades empresariales más críticas o en las que se plantea un mayor nivel de insatisfacción o controversia entre los ciudadanos.

Por otra parte, la compilación y tratamiento de estos datos permite conocer las necesidades y demandas propias de la sociedad, en relación con la protección de sus derechos como consumidores, sobre los cuales las administraciones de consumo deberán actuar preferentemente, con los instrumentos a su alcance.

En los siguientes gráficos se muestra información sobre la actividad realizada por cada una de las organizaciones durante el ejercicio 2011, en materia de atención a los consumidores.

Gráfico nº 1: Porcentaje de consultas y reclamaciones tramitadas por las organizaciones sobre el total

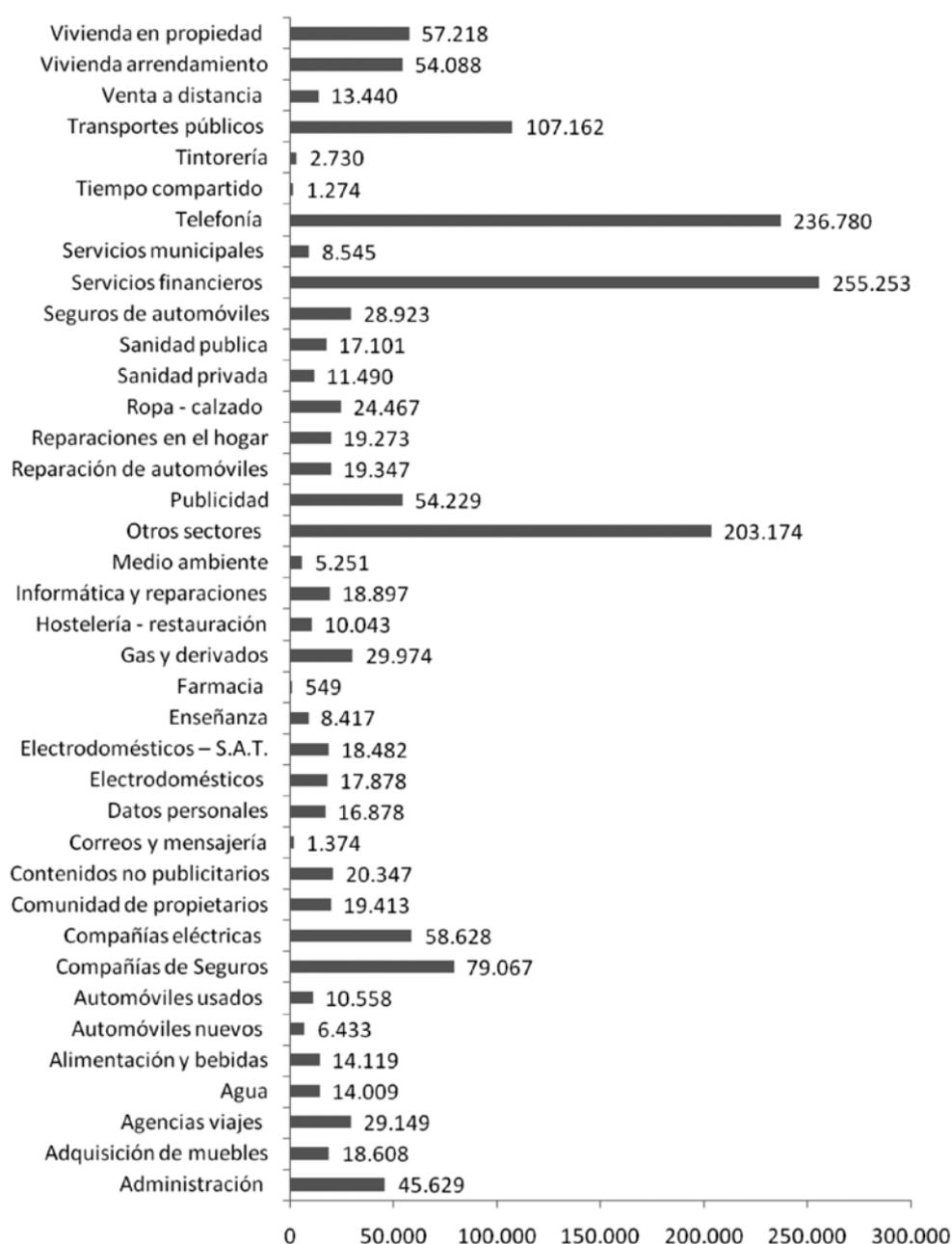


A lo largo del pasado ejercicio las Asociaciones de Consumidores y Usuarios integradas en el Consejo de Consumidores atendieron un total 1.558.197 entre consultas y reclamaciones de los consumidores. Este número representa un 5% menos de trámites con respecto al ejercicio anterior. Esto es resultado de los efectos que la crisis económica está produciendo en las economías domésticas y en el ánimo de los consumidores, lo cual

se traduce en una reducción drástica del consumo de los hogares, produciéndose como consecuencia lógica una disminución en el número de incidencias.

Aunque se haya producido una disminución la cifra total refleja una media de 4.269 consultas y reclamaciones diarias planteadas de forma personal, por correo, telefónicamente o por Internet.

Gráfico nº 2: Distribución por sectores económicos.



En el ejercicio 2011, a diferencia del ejercicio anterior, el apartado de Servicios Financieros ha sido el que ha recibido mayor número de incidencias, en concreto han sido un total de 255.253 incidencias, que suponen un 16,38% de consultas y reclamaciones del total de las incidencias tratadas por las organizaciones.

Estos elevados datos evidencian la necesidad de que las administraciones y las empresas del sector se comprometan con los múltiples problemas que sufren los consumidores y usuarios del sector bancario financiero. Los productos de ahorro-inversión (pagarés, bonos estructurados, participaciones preferentes, planes de pensiones y fondos de inversión), las ejecuciones hipotecarias y los swaps hipotecarios, los contratos de cobertura hipotecaria y las cláusulas suelo han sido los temas que mayor número de incidencias han recibido.

El sector de telefonía ha recibido un total 236.780 consultas y reclamaciones y, aunque se ha situado en segundo lugar, el número de incidencias en el sec-

tor ha sido superior a las acaecidas en el año 2010, en concreto un 6,8% más. Las causas que han llevado a los consumidores a ejercer su derecho han sido bastantes parecidas que las esgrimidas en años anteriores: portabilidades, incumplimiento de ofertas, conflictos con las facturaciones, deficientes servicios de atención al cliente, entre otros.

El sector Otros Servicios ha sido el tercero que mayor número de incidencias ha recibido, aunque es bastante previsible que en este sector se encuentren un número importante de consultas y reclamaciones, por el simple hecho de albergar distintos sectores, debemos decir que un 36% del total se deben a las reclamaciones y consultas derivadas de los casos de filatelia (ya que estos no se pueden englobar dentro del sector de servicios financieros).

Como se muestra en la tabla nº 1 los sectores de telefonía, compañías eléctricas y de seguros mantienen un porcentaje sobre el total bastante parecidos a los años anteriores

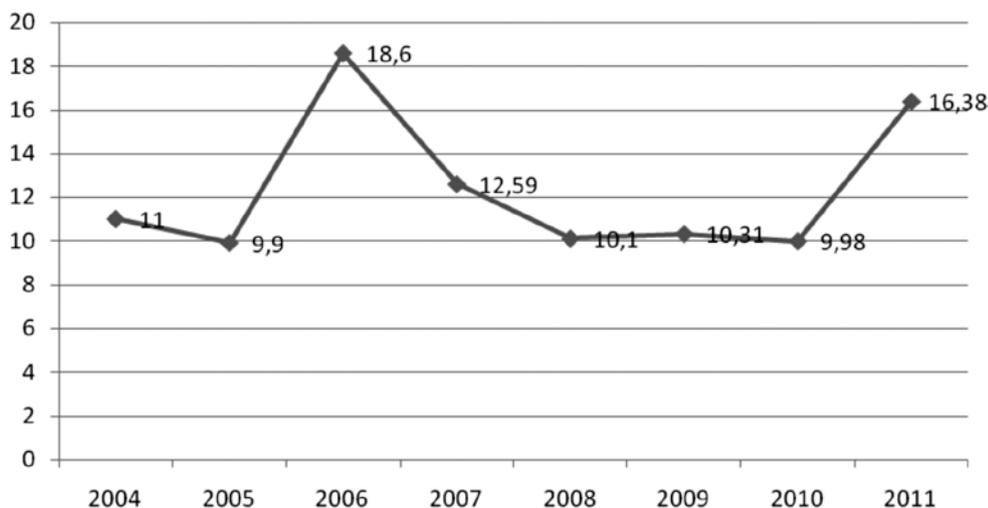
Tabla nº I EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS 2004 A 2011 (%)

SECTORES	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Administración	2,77	2,79	1,45	2,87	2,16	2,28	2,45	2,93
Adquisición de muebles	1,4	1,2	1,1	1,54	1,51	1,41	1,37	1,19
Agencia de viajes	1,95	1,83	1,57	2,5	1,72	1,94	2,26	1,87
Agua	0,6	0,8	0,2	0,44	0,65	0,8	0,79	0,90
Alimentación y bebidas	1,7	2,4	0,7	1,29	0,96	0,8	0,9	0,91
Automóviles nuevos	1,6	1,12	0,9	1,05	1,14	1,2	0,79	0,41
Automóviles usados	0,9	2,3	1,5	1,35	1,13	1,24	0,55	0,68
Compañías de seguros	4,3	4,1	2,5	3,54	4,43	5,14	4,62	5,07
Compañías eléctricas	1,67	1,82	0,98	1,78	4,86	3,81	2,98	3,76
Comunidad de propietarios	0,01	0,22	0,18	1,05	1,23	1,09	1,13	1,25
Contenidos no publicitarios	0	0	0	0	0	0	1,62	1,31
Correos y mensajería	0,2	0,2	0,1	0,06	0,12	0,18	0,11	0,09
Datos personales	0,03	0,03	0,03	0,21	0,48	2,5	1,72	1,08
Electrodomésticos	1,5	2,4	1,8	3,36	2,48	2,2	2,09	1,15
Electrodomésticos S.A.T.	2,7	1,6	1,3	1,29	1,76	1,42	1,16	1,19
Enseñanza	0,58	0,93	0,26	0,25	0,44	0,69	0,57	0,54
Farmacia	0,2	0,3	0,2	0,15	0,03	0,02	0,03	0,04
Gas y derivados	1,99	1,87	1,28	1,45	1,49	1,47	1,34	1,92
Hostelería -restauración	0	0	0	0	0	0	0,65	0,64
Informática y reparaciones	0	0	0	0	0	0	0,77	1,21
Medio ambiente	0,1	0	0	0,05	0,5	0,41	0,37	0,34
Otros sectores	21,04	19,19	25,01	16,32	24,04	19,44	14,41	13,04
Publicidad	0,6	1,3	1	0,12	0,28	3,81	3,37	3,48
Reparación de automóviles	1,5	1,6	1,2	2,07	1,08	0,93	1,5	1,24
Reparaciones en el hogar	2,6	3,3	2,7	3,29	1,79	3,02	1,57	1,24
Ropa y calzados	0,76	1,74	1,32	1,72	1,74	1,46	1,58	1,57
Sanidad privada	1	1	0,7	0,92	0,77	1,13	1,01	0,74
Sanidad pública	1,47	0,86	1,18	0,84	0,96	0,7	1,25	1,10
Seguros de automóviles	2,38	1	0,46	0,59	1,37	1,35	1,61	1,86
Servicios financieros	11	9,9	18,6	12,59	10,1	10,31	9,98	16,38
Servicios municipales	0,88	1,77	1,38	0,01	0,2	0,29	2,84	0,55
Telefonía	9,9	11,2	12,1	17,43	12,28	15,03	14,22	15,20
Tiempo compartido	0,01	0,06	0,05	0,09	0,23	0,23	0,12	0,08
Tintorería	0,4	0,7	0,7	0,63	0,2	0,18	0,14	0,18
Transportes públicos	1,75	2,25	2,59	3,62	3,53	3,45	10,05	6,88
Venta a distancia	0	0,2	0,2	0,11	2,19	1,13	0,83	0,86
Vivienda arrendamiento	8,6	3,7	2,3	2,89	2,26	2,85	2,59	3,47
Vivienda en propiedad	11,01	13,46	11,93	11,53	7,54	6,08	4,66	3,67

El cambio sobre los años anteriores procede sobre todo del sector de servicios financieros puesto que éste ha sufrido un incremento de 64% en sus consultas y reclamaciones con respecto

al año 2010 como se puede observar en el gráfico 3. Sin embargo, el sector de transporte público ha sufrido una disminución del 31% con respecto al ejercicio anterior.

Gráfico nº 3: Consultas y Reclamaciones del sector financiero



El sector de servicios financieros ha visto aumentar su actividad de incidencias durante todo el 2011, sobre todo por las puestas por parte de los consumidores y usuarios referente a la cláusula suelo, respecto la cual el consumidor

no puede beneficiarse de la bajada de tipos de interés acaecida en los últimos meses. La solución de situaciones de tal calibre merece la participación de la Administración y de resoluciones judiciales que determinen criterios a seguir.

2.3.1 Subvenciones del Instituto Nacional del Consumo

DESCRIPCION DE LOS PROGRAMAS SUBVENCIONADOS DE LAS ASOCIACIONES

Programas subvencionados 2011 con cargo a la aplicación presupuestaria 26.102.492O.482 por un importe de 3.641.140 euros.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)	G-50464932	Fomento del asociacionismo	238.818,74	
		Desafíos y perspectivas al ahorro de las familias en la nueva coyuntura económica y social	120.456,00	
				359.247,74

1. Desafíos y perspectivas al ahorro de las familias en la nueva coyuntura económica y social

a. Objetivos del programa

Este proyecto tenía como reto fundamental detectar los peligros que acechan al ahorro de los consumidores y analizar qué perspectivas de futuro les esperan en el entorno actual de crisis económica y financiera.

b. Actividades realizadas

- Mesas informativas el Día Mundial del Ahorro (31 de octubre) en 13 ciudades españolas.
- Campañas de puertas abiertas y revisión de contratos en sedes de entidades financieras (31 de octubre a 4 de noviembre), con las que se revisaron 360 contratos.
- Campaña de análisis de prácticas comerciales de entidades financieras en la comercialización de productos de ahorro (con 146 visitas a 28 entidades financieras).
- Denuncias ante organismos supervisores (destaca la del 17 de octubre sobre participaciones preferentes y que destacó todo el escándalo durante los meses siguientes. Este problema afecta a un millón de familias en toda España).
- Un total de 98 talleres formativos (con 2.364 asistentes en total), lo que ha supuesto un esfuerzo suplementario, puesto que tan solo estaban presupuestados 30 talleres.

- Estudio sobre la situación del pequeño ahorrador en España, del que destaca la encuesta sobre los hábitos de ahorro del consumidor en España, realizada a 1.561 consumidores.

- Cuatro jornadas de formación para líderes del mundo del consumo y representantes de diversas organizaciones sociales.

- Una jornada nacional en Madrid (29 de noviembre), que contó con los representantes más notables del campo del ahorro-inversión, entre ellos D. Julio Segura (Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores).

- 26.000 mensajes a móvil.

- 35 reuniones con representantes políticos para trasladarles los problemas y riesgos a los que se ven sometidos las familias con sus ahorros en esta época de crisis.

- Elaboración de documentos de propuestas de mejora a proyectos normativos y envío a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros.

c. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Estimamos que los materiales y la batería de actividades han tenido un impacto sobre un millón de personas que de manera directa han recibido información y formación con este proyecto.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
ASOCIACIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES (ASGECO Confederación)	G-78479417	Fomento del asociacionismo	175.000,00	
		Campaña nacional: "No clames, reclama II"	190.276,00	
				365.276,00

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA COMUNICACIÓN (AUC)	G-28934792	Fomento del asociacionismo	52.895,00	
		Seguimiento y análisis comunicación comercial durante 2011	158.093,00	
				210.988,00

1. Seguimiento y análisis de la comunicación comercial durante 2011

a. Actividades realizadas

El seguimiento y análisis publicitario desarrollado por AUC a lo largo de 2011 ha permitido identificar y recopilar un total de 48.250 comunicaciones comerciales, de diferentes formatos y difundidas a través de distintos medios, que han dado como resultado la presentación de 77 reclamaciones ante órganos de autocontrol, 33 consultas y denuncias ante la Administración y 15 procedimientos judiciales activos o iniciados, cinco de los cuales han sido ganados en el ejercicio 2011.

b. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Los sectores en los que se han llevado a cabo un mayor número de actuaciones son el de la alimentación y los productos relacionados con la salud, las bebidas alcohólicas y las superficies de distribución.

Asimismo, se han presentado un elevado número de reclamaciones relativas a la programación televisiva, especialmente por la emisión de contenidos inadecuados en las diferentes franjas de protección del menor.

Dado que tanto las comunicaciones comerciales como los contenidos de programación se mueven en el ámbito de los denominados intereses difusos, hay que considerar que estas actuaciones de AUC tienen como beneficiario potencial el conjunto de los consumidores.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS (CEACCU)	G-84009487	Fomento del asociacionismo	302.000,00	
		Información, formación y protección del e-consumidor: Cláusulas abusivas y prácticas desleales en la información, suministro y contratación de bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado a través de internet	118.800,00	
		Publicidad y salud de los consumidores: Prácticas desleales comerciales y publicidad ilícita en los complementos alimenticios	66.500,00	
		Creación de un canal multimedia de consumo dentro de un medio de comunicación de prestigio para detectar y difundir prácticas desleales	75.000,00	
		La información y defensa del consumidor en el nuevo entorno digital: Nuevos formatos, canales y herramientas	41.050,00	
				603.350,00

1. Información, formación y protección del e-consumidor: cláusulas abusivas y prácticas desleales en la información, suministro y contratación de bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado a través de internet

a. Objetivos del programa

- Se pretendía la información y formación de los consumidores de bienes o servicios de uso y consumo común, ordinario y generalizado a través del

comercio electrónico, poniendo a su disposición herramientas eficaces de aprendizaje, de manera que se aseguren el acceso a dichos bienes y servicios con pleno respeto a sus derechos en las distintas fases del proceso de contratación. Se elaboraron documentos informativos y gráficos que les ayuden a comprender más fácilmente esos derechos y favorezcan el acceso a ellos. Estos materiales llegaron a un número indeterminado y amplio de consumidores a través de la página web de CEACCU y las redes sociales en las que participa.

- Se pretendía asimismo impulsar la defensa activa de los consumidores promoviendo su acción ante los Tribunales de Justicia cuando ven conculcados sus derechos como consumidores de productos y servicios, favoreciendo su acceso a la Justicia para la reparación de los daños sufridos en la contratación a través del comercio electrónico mediante la puesta a su disposición de manera gratuita de formularios de demanda tipo referidas a conflictos recurrentes en el sector de las compras online.

- Se pretendía, por último, la protección indirecta de los consumidores, mediante la detección y denuncia de las prácticas comerciales desleales que abundan en el sector, así como las de las cláusulas abusivas presentes en las condiciones generales de la contratación de los bienes o servicios promocionados.

b. Metodología

- Divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios.

- Elaboración y edición de materiales informativos (guías escritas, gráficos y productos audiovisuales) para la difusión de los derechos de los usuarios del comercio electrónico.

- Elaboración de formularios de demandas para la acción judicial del consumidor en procesos de juicio verbal para reclamaciones de cantidad inferior a 2000€.

- Prospecciones de mercado a través del estudio de las ofertas comerciales de los bienes y servicios de uso y consumo común, ordinario y generalizado más demandados en Internet.

- Análisis de condiciones contractuales de los productos y servicios ofertados en internet y emisión de un dictamen donde

se recogerán los resultados de la investigación para el ejercicio de las acciones legales a que pudieran dar lugar las investigaciones.

- Divulgación de los resultados de las investigaciones y de las conclusiones más destacadas en medios de comunicación.

- Difusión de los materiales gráficos elaborados a través del sitio web de CEACCU y otros medios complementarios (redes sociales).

- Distribución de materiales editados a través de la red asociativa de CEACCU.

c. Actividades realizadas

1. Elaboración de materiales informativos y divulgativos (Objetivo de formación e información de los consumidores):

- Se elaboró la guía práctica “Cómo sentirse seguro al comprar o contratar por internet” en soporte de papel, de 40 páginas de extensión, de la que se editaron 30.000 ejemplares. El 85% de la tirada se distribuyó gratuitamente a consumidores y afiliados a través de la estructura asociativa territorial de CEACCU (15 Comunidades Autónomas, las 2 Ciudades Autónomas, 45 organizaciones provinciales y parte de la estructura de ámbito local). Una versión de la guía en pdf se insertó en la página web de CEACCU. El volumen de descargas en el primer semestre de 2012 había sido de 1.625.

- Se realizaron los vídeos “Cómo comprar en Internet” y “Cómo reclamar en Internet”, que se editaron en la colección videográfica “Paso a paso”. Ambos videos están disponibles en el espacio multimedia de la web www.ceaccu.org y otros espacios de internet colaborativo (youtube, scribd...). El número de visionados en el primer semestre de 2012 fue de 1.060.

- Se realizaron las infografías: “Cómo comprar en Internet” y “Cómo reclamar en Internet”, disponibles en el espacio multimedia del sitio www.ceaccu.org. El número de visionados hasta la fecha arriba señalada fue de 550 entre ambas.

2. Formularios de demandas judiciales de reclamación de cantidad inferior a 2.000 euros (Objetivo: promoción de la defensa activa de los consumidores).

Se elaboraron siete formularios de demanda de reclamación de cantidad inferior a 2.000 € por conflictos surgidos en la compra o contratación de bienes o servicios de uso y consumo común a través de Internet y referidas a situaciones generadoras de un número superior de incumplimientos por parte de las empresas que operan en el sector del comercio electrónico:

- Resolución de contrato y reclamación de cantidad por falta de conformidad (garantía).
- Demanda de juicio verbal en ejercicio de cumplimiento de contrato por vinculación de la publicidad.
- Reclamación de cantidad en el ejercicio del derecho desistimiento.
- Reclamación de cantidad por devolución del duplo de las cantidades entregadas por incumplimiento del plazo legal de entrega de 30 días.
- Reclamación de cantidad en ejercicio de acción de minoración del precio (“actio quanti minoris”).
- Reclamación de cantidad por cobro indebido de gastos no estipulados.
- Reclamación de cantidad en el ejercicio del derecho de desistimiento sin facilitación inicial del documento de revocación.

Los formularios se publicaron en soporte de papel como volumen IV de la colección “Formularios para la acción judicial”, en el que se incluyó una versión en CD para facilitar el uso de los mismos. Los formularios se tradujeron a euskera, catalán, gallego y valenciano. La tirada fue de 275 ejemplares, que se enviaron a 45 asociaciones de la estructura territorial de CEACCU, 100 Oficinas Municipales de Información al Consumidor (radicadas en capitales de provincia y grandes municipios), las 73 Juntas Arbitrales de Consumo, otras asociaciones de consumidores, Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA. y otras administraciones. Se distribuyó el 97% de la tirada.

Para facilitar el acceso a los consumidores, se elaboró una aplicación informática de formularios de demanda judicial, que se ubicó en www.ceaccu.org, permitiendo a cualquier persona que se encuentre en las situaciones reflejadas en las mismas descargarse el formulario y cumplimentarlo conforme a las indicaciones elaboradas. En el primer semestre de 2012 el número de descargas fue de los formularios fue de 2.970.

Se puso a disposición de los usuarios un espacio permanente y gratuito, el Servicio de Orientación para la Acción Judicial (SOAJ), creado en CEACCU para asesorar a los consumidores necesitados de apoyo en la fase de presentación de la demanda y durante el proceso posterior, incluyendo asesoramiento en fase de ejecución, en su caso.

3. Análisis de las prácticas desleales en la oferta de productos y servicios a través de internet

Se realizó un análisis teórico de la publicidad realizada por un número significativo de empresas que ofrecen a través

de Internet productos y servicios de uso y consumo común, ordinario y generalizado para ejemplificar las prácticas desleales más comunes en el ámbito del comercio electrónico. El número de páginas web analizadas fue de 54. Los sectores analizados fueron: transportes: (líneas aéreas, servicios de autobuses, compañías marítimas) (14 páginas web), productos alimenticios (7), aparatos electrónicos, informáticos (5), enseñanza (4), de ocio y esparcimiento (5), servicios culturales (3), turismo y hostelería (12) y alquiler de coches (4). Se elaboró un informe para uso interno con los resultados de las investigaciones, de carácter no divulgativo.

4. Análisis de las condiciones generales de la contratación en servicios y productos de uso y consumo común, ordinario y generalizado ofrecidos a través de Internet y emisión de dictamen

Se realizó un análisis pormenorizado de las condiciones generales presentes en 16 páginas web de frecuente contratación en línea (distribuidoras de alimentación, textil y calzado, productos y servicios culturales, servicios informáticos, videojuegos, agencias de viaje, compañías marítimas). Se emitió un dictamen jurídico que fue la base para la interposición de demanda de juicio declarativo de la abusividad de algunas de las condiciones generales encontradas. En el mes de abril de 2012 se interpuso demanda judicial contra las condiciones generales de una compañía de transporte marítimo (pendiente de resolución judicial, si bien la empresa se allanó durante el juicio en el 60% de las condiciones denunciadas), generando un beneficio inmediato y sostenido en el tiempo a un número indeterminado de usuarios (miles de usuarios usan anualmente los servicios de la compañía denunciada). Están pendientes aún otras demandas por las cláusulas abusivas detectadas en otros sectores analizados.

d. Repercusión social y relevancia para los consumidores

El proyecto repercutió en 36.480 beneficiarios directos y a 145.000 beneficiarios indirectos estimados a los que llegó el material editado de la campaña. Aunque los beneficiarios por supresión de cláusulas abusivas en contratos es infinito.

2. Publicidad y salud de los consumidores: Prácticas desleales comerciales y publicidad ilícita en los complementos alimenticios

a. Objetivos del proyecto

Con carácter general, se pretendía erradicar la publicidad ilícita referida a los complementos alimenticios, respecto de los que se hacen alegaciones nutricionales y de salud, denunciando los casos de incumplimiento ante las autoridades competentes.

Paralelamente se llevó a cabo una campaña informativa orientada a la promoción entre los consumidores de su derecho a una información veraz y a la protección de sus intereses económicos en cuanto potenciales consumidores de complementos alimenticios.

La campaña tuvo como punto de partida la presentación de los datos obtenidos en una encuesta de ámbito nacional, que permitió conocer el uso y grado de conocimiento de estos productos por los consumidores, así como el impacto que las alegaciones contenidas en el etiquetado y la publicidad tienen en su comportamiento.

b. Metodología

- Prospecciones de mercado a través del estudio de la oferta comercial (etiquetado, publicidad y comunicaciones comer-

ciales) de complementos alimenticios en internet.

- Edición y divulgación de los análisis teóricos y prospectivos realizados.
- Elaboración y edición de materiales divulgativos para el gran público.
- Realización de las acciones de denuncia.
- Difusión a través de los medios de comunicación, sitio web de CEACCU, redes sociales, Internet colaborativo y otras plataformas digitales.

c. Actividades realizadas

1. Seguimiento de la publicidad y análisis del etiquetado y de las comunicaciones comerciales referidas a complementos alimenticios en Internet, mediante la realización de un análisis prospectivo de 53 páginas web y del etiquetado de 75 productos previamente adquiridos para su estudio.

Los datos obtenidos se editaron en el informe "La publicidad y el etiquetado en los complementos alimenticios: ¿Cumplen con la legislación?", de 160 páginas de extensión, del que se editaron 300 ejemplares en la colección Cuadernos de CEACCU. El 83% de la tirada se distribuyó mediante mailing personalizado a administraciones: Ministerios, CC.AA, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (170 destinos), Instituto Nacional de Consumo, Agencia Española de Seguridad Alimentaria, empresas del sector, Asociaciones de Consumidores, Consejo de Consumidores y Usuarios y asociaciones provinciales y regionales de CEACCU.

Las páginas web y los productos en los que se hallaron incumplimientos fueron denunciados ante la Agencia Españo-

la de Seguridad Alimentaria, que respondió en el mes de mayo, comunicando el traslado de la denuncia al Instituto Nacional de Consumo y a las Comunidades Autónomas competentes.

El estudio está disponible en la web de CEACCU y se puede acceder a él de modo gratuito. El número de consultas y descargas realizadas desde su inserción en la página web ha sido de 1.295.

2. Encuesta a consumidores

Con el objeto de conocer las características del mercado de complementos alimenticios en su relación directa con el consumidor, se realizó una encuesta de ámbito nacional, con el fin de establecer el perfil de consumidor, los niveles y frecuencias de consumo, la prescripción y canal de venta, los hábitos de consumo, los beneficios obtenidos, la influencia de la publicidad sobre el consumidor y los niveles de comprensión del etiquetado. Se realizaron 1.200 encuestas a hombres y mujeres mayores de 18 años consumidores de complementos alimenticios. Los datos y sus conclusiones se recogieron en un informe que se presentó en rueda de prensa a los medios de comunicación. Se insertaron en la página web de CEACCU y están accesibles de modo gratuito a cualquier visitante del sitio.

3. Elaboración de materiales divulgativos

Con el objetivo de promover entre los consumidores su derecho a una información veraz y a la protección de su salud y de sus intereses económicos en cuanto potenciales consumidores de complementos alimenticios, se elaboraron tres materiales diferentes:

- Un folleto cuatríptico, "Cómo tomar de forma segura un complemento alimenticio", en el que a través de 12 consejos se

informa a los consumidores de qué son los complementos alimenticios, cómo están regulados, qué debe contener su etiquetado y cómo interpretarlo, qué precauciones debe tomar antes de adquirirlo por su seguridad, consejos para un uso correcto, efectos secundarios, etc. Se editaron 50.000 ejemplares que se distribuyeron en la red asociativa de CEACCU. Asimismo, se insertó en www.ceaccu.org, en el especial dedicado a este proyecto.

- Un infopóster, “Los españoles y el uso de complementos: fe ciega”, con los resultados más destacados de la encuesta sobre usos y hábitos de consumo y que está insertado en la página web de CEACCU desde marzo de 2012, habiendo recibido hasta el presente 1.200 visitas.

- Un manual infográfico sobre los Complementos Alimenticios, en el que en tres segmentos y 36 pasos se informa a los consumidores qué son los complementos, qué información debe aportar el etiquetado y un tercer segmento con diez consejos para un uso racional de los complementos alimenticios. El manual se encuentra disponible en la web de CEACCU desde marzo de 2012 y hasta el momento ha sido visitados en 1.300 ocasiones.

c. Repercusión social y relevancia para los consumidores

El proyecto tuvo 53.800 beneficiarios directos y 160.000 indirectos.

3. La información y defensa del consumidor en el nuevo entorno digital: Nuevos formatos, canales y herramientas

a. Objetivos del programa

Se trataba de promover la adaptación de las asociaciones de la estructura territorial de CEACCU al entorno digital y

la incorporación de los nuevos formatos, canales y herramientas que ofrece Internet (2.0, redes sociales) al desarrollo de sus fines de información y asesoramiento a los consumidores. Al mismo tiempo, en la medida en que estas redes constituyen una herramienta incuestionable para la difusión de contenidos e información interesante para los consumidores, se pretendía impulsar la utilización de las mismas en la red asociativa de CEACCU. Este objetivo se desarrolló a través de cursos de formación.

b. Actividades realizadas

- Celebración de las “Jornadas de Introducción al entorno digital: Internet, organizaciones y redes sociales”, de nivel básico, de 12 horas lectivas y que tuvieron lugar en Madrid los días 26 y 27 de octubre. Asistieron 50 personas, técnicos y responsables de programas de información de 26 asociaciones pertenecientes a la estructura asociativa de CEACCU. Se impartieron, entre otros, los siguientes contenidos: comunicación de los movimientos sociales en el nuevo entorno digital; introducción al marketing online; medios, plataformas y redes sociales; contenidos digitales; introducción a la arquitectura de la información y principios de usabilidad; y cómo informar y formar al consumidor mediante nuevos formatos digitales: vídeo y gráficos interactivos. A cada asistente se le entregó una selección de documentos didácticos elementales, así como un ejemplar del libro “Twittergrafía. El arte de la nueva escritura” (Autores: Mario Tascón y Mar Abad. Editorial Catarata, 2011) y otro del libro “Conecta. La empresa en la red social” (Autor: Pepe Tomé, Editorial Libros de Cabecera, 2011). Las jornadas fueron difundidas por streaming.

- Celebración de la jornada formativa “Principios de la optimización web: social

media marketing y otros canales”, de nivel avanzado, que tuvo lugar en Madrid el 14 de diciembre, con asistencia de 18 personas, 12 de ellas procedentes de las asociaciones de CEACCU, que ya utilizan con asiduidad los medios digitales. Los contenidos impartidos fueron: introducción a la analítica web, optimización web, buenas prácticas del posicionamiento en buscadores (SEO y SEM), reputación online y social media, redes sociales y Social Media Marketing.

c. Relevancia social y repercusión para los consumidores

68 personas asistieron a los seminarios, aunque no se puede determinar el número de beneficiarios indirectos del programa.

4. Creación de un canal multimedia de consumo dentro de un medio de comunicación de prestigio para detectar y difundir prácticas desleales

a. Objetivos del proyecto

- Informar sobre las prácticas comerciales que puedan afectar a los legítimos intereses económicos de los consumidores, incluyendo su salud y seguridad, especialmente en lo que concierne a las prácticas comerciales desleales, para lo cual se creó un canal de información sobre la actividad de este proyecto dentro de un medio de comunicación digital de prestigio en España para garantizar su máxima difusión.
- Detectar y hacer seguimiento de prácticas desleales en la práctica comercial en asuntos de máxima relevancia para los consumidores.
- Analizar los resultados de las diferentes investigaciones y elaborar un dossier técnico sobre el que se sustentará la difusión.

- Difundir las conclusiones de las diferentes investigaciones a través de diferentes artículos multimedia realizados por un equipo de profesionales que conozca los lenguajes de la información y el rigor y también que conecte con los lectores del medio digital, según su perfil.

b. Metodología

- Seguimiento e investigación. Detección de denuncias o clima de opinión sobre los asuntos prioritarios a través de un observatorio constante.
- Creación de un canal multimedia especializado en consumo.
- Realización (texto, vídeos, fotos, lenguajes multimedia) de artículos o reportajes sobre los resultados de las investigaciones.
- Divulgación a través de la comunidad de lectores y usuarios de las redes sociales del medio de comunicación digital donde se integre el canal.

c. Actividades realizadas

1. Desarrollo técnico y diseño del canal multimedia

Se creó un canal multimedia específico bajo el nombre de “Consume y muere” dentro del medio digital “Periodismo humano”, medio de comunicación digital de periodismo profesional, independiente y sin ánimo de lucro, dirigido por el Premio Pulitzer Javier Bauluz, que representa un modelo sin precedentes en España pero con ejemplos de éxito en el extranjero, como el de ProPublica.org, web de periodismo de investigación sin ánimo de lucro financiada por la sociedad civil y primer medio digital en ganar un Pulitzer, en 2010.

2. Observación y análisis

El equipo de investigadores seleccionó los sectores prioritarios para el proyecto: telefonía, consumidores vulnerables, comercialización de los sistemas de transporte, situación económica, sector financiero, publicidad, rebajas y otros asuntos generales relacionados con la protección de los derechos del consumidor.

3. Investigación activa

- El equipo de investigadores del medio digital desarrolló las actividades necesarias para la comprobación de circunstancias o situaciones de conculcación de derechos de los consumidores empleando los medios a su alcance: comprobación en persona, adquiriendo productos en su caso, cruzando datos, buscando denuncias, testimonios y versiones oficiales.

- En cada una de las investigaciones se comparó y cotejó con la legislación vigente, consultando cuando fue posible a la empresa por su versión del problema detectado y buscando las recomendaciones en materia de consumo de las organizaciones especializadas consultadas.

4. Síntesis y publicación

Para acercar la información al público general el investigador principal (periodista del medio digital) elaboró 17 artículos (la mitad de ellos publicados ya en 2012) conteniendo lo más importante de las investigaciones realizadas:

- Que no te den panga por merluza
- Móviles: engañar para fidelizar
- ¿Servicios no solicitados? No gracias
- Falsas liquidaciones: chollos que no son tales
- De niños a consumidores

- SMS no solicitados: el timo “Premium”
 - La publicidad sexista: perpetuando la desigualdad
 - Rebajar los precios, no en derechos
 - Baja por defunción
 - Bancos: más comisiones para los que menos tienen
 - El Costa Concordia: ¿cómo demandar si soy uno de los afectados?
 - Campaña de CEACCU “Por una Ley de segunda oportunidad” para evitar los desahucios
 - El ‘corralito’ español afecta ya a un millón de familias
 - Cuidado con los concursos televisivos mediante sms, podrían ser un timo
 - Créditos rápidos: atajos hacia el impago
 - Desmontando mitos sobre los carburantes
 - Los diez años de euro nos han salido caros
- d. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Los artículos se publicaron en el espacio “Consume y muere” del medio digital “Periodismo humano”. En uno de los márgenes de la pantalla del ordenador se informaba de manera permanente que dicho espacio estaba promovido por CEACCU con la subvención del Instituto Nacional del Consumo.

Además, “Periodismo humano” cedió sus espacios de difusión en redes sociales para los artículos de este proyecto: Facebook, Twitter y Tuenti.

Los beneficios directos e indirectos son indeterminados.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CECU)	G-41218215	Fomento del asociacionismo	196.374,00	
		Seguridad de los productos: nuevos pictogramas de peligro y red de alerta	54.011,00	
		Campaña "No clames, reclama II"	63.477,00	
		Calendario 2012. Pautas para ser mejores consumidores	38.860,80	
				352.722,80

1. Seguridad de los productos: nuevos pictogramas de peligro y red de alerta. Proyecto realizado con Hispacoop.

a. Objetivos del programa

Generales

- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.
- Protección de los intereses económicos.

Específicos

- Incrementar la protección de los consumidores en materia de seguridad de los productos.
- Educar y formar a los consumidores en materia de etiquetado de los productos peligrosos, para evitar riesgos y confusiones.
- Aumentar el conocimiento e identificación de los pictogramas de peligro.
- Informar y formar a los consumidores en general sobre los mecanismos existentes actualmente para detectar productos defectuosos y alertar sobre los mismos.
- Analizar el grado de conocimiento de los consumidores sobre los productos

alertados y los mecanismos que existen para intercambiar la información sobre los productos peligrosos para el consumidor.

- Informar y formar a los consumidores en general sobre los sistemas de intercambio rápido de información sobre productos peligrosos e inseguros, que están siendo alertados, tanto a nivel europeo como nacional y autonómico.

b. Actividades realizadas

Materiales informativos. Información a través de las páginas web de CECU e HISPACOOP.

- Elaboración, diseño, maquetación e impresión de 15.000 ejemplares de la guía "Nuevos pictogramas de peligro".



- Elaboración, diseño, maquetación e impresión de 15.000 ejemplares de un folleto.



- Realización de un informe final

El documento se llama “Informe. Redes de Alerta. La percepción del consumidor en materia de seguridad de los productos y los sistemas de intercambio rápido de información”.

Principales conclusiones del informe:

- Alto grado de confianza de los consumidores respecto de la seguridad de los productos puestos en el mercado.

- Datos preocupantes en cuanto a la relación seguridad-coste de los productos.

- Necesidad de seguir trabajando en la modificación de los comportamientos básicos de los consumidores en relación con la seguridad de los productos.

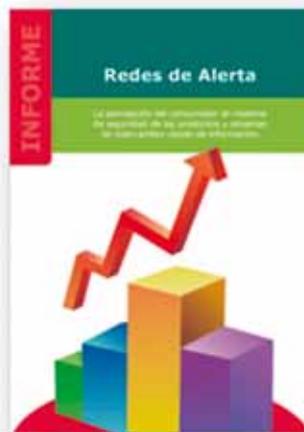
- Los consumidores opinan que no disponen en general de suficiente información sobre seguridad de los productos.

- Los consumidores demandan información sobre productos infantiles (productos sobre los que se demanda más información, los que más alertas recibieron en la UE en 2010 y los riesgos considerados más frecuentes en el año 2010).

- Elaboración, diseño e impresión de 3.000 ejemplares de un imán.



- Elaboración, diseño, maquetación e impresión de 6.000 ejemplares de un cuadernillo de pegatinas.



Para la presentación del programa a los medios de comunicación se realizaron unos carteles alusivos a las dos vertientes del proyecto (pictogramas y redes de alerta).



El 16 de noviembre de 2011 se celebró un acto de presentación, que contó con la participación de CECU e HISPACOOOP. Se preparó y entregó a los medios de comunicación una carpeta con los diferentes materiales editados así como con un documento informativo elaborado para ese fin.

Distribución del material formativo e informativo:

- Se llevaron a cabo las actuaciones de distribución entre los organismos, entidades, asociaciones y demás interesados que se determinaron, de forma independiente pero coordinada, por cada una de las organizaciones (CECU e HISPACOOOP).
- Para lograr mayor difusión, la guía informativa, el folleto y el cuadernillo de pegatinas está disponible en versión electrónica (formato pdf) en las webs de ambas organizaciones: HISPACOOOP (www.hispacoop.es) y CECU (www.ceu.es).
- Se elaboraron y emitieron notas de prensa y artículos de interés en los que se

comunicaba la elaboración y resultados del informe final.

- CECU elaboró e incluyó en su boletín electrónico información precisa sobre los resultados obtenidos en el proyecto y sus conclusiones.

c. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Teniendo en cuenta que se han editado 39.000 ejemplares (guía, folleto, imán y cuadernillo), si se considera un mínimo de 3 lectores por cada uno, los beneficiarios directos son 117.000. Asimismo, al encontrarse en la web de CECU y en la de HISPACOOOP, deben considerarse beneficiarios directos todos aquellos visitantes de las mismas. En CECU podemos estimar una media de 18.250 visitas. El boletín se distribuye a 500 direcciones diferentes de las anteriores. Esto, siguiendo la misma pauta, implica unos 1.500 lectores.

Por lo que respecta a una de las vertientes del proyecto, esto es, los nuevos pictogramas de peligro, se ha tratado de incrementar el grado de conocimiento de los consumidores a través de la publicación y difusión de los mismos sobre las nuevas modificaciones y los cambios producidos en relación con los productos químicos, sobre todo los pictogramas que se puedan encontrar en el futuro en muchos de los productos de uso cotidiano y de carácter doméstico.

Referente a la otra vertiente del proyecto, esto es, sobre los sistemas de intercambio rápido de información sobre productos inseguros y las redes de alerta, también esta ha tenido una importante repercusión para los ciudadanos, ya que se trataba de una materia, las redes de alerta, realmente desconocida por ellos.

Para ello se ha realizado una encuesta para conocer cuál es la percepción que tienen los consumidores en materia de seguridad de los productos no alimenticios y su grado de conocimiento sobre los actuales sistemas de intercambio rápido de información sobre productos inseguros.

El trabajo ha impulsado acciones de difusión sobre la existencia de estas redes de alerta que el consumidor debería conocer, porque se trata de productos que actualmente adquiere y consume.

2. Campaña No clames – Reclama II. Proyecto realizado con ASGECO.

a. Objetivos del programa

Generales

- Facilitar el acceso de los consumidores a la justicia.
- Fomento del derecho a la información de los consumidores y usuarios.
- Ampliar los medios y soportes de información a los consumidores sobre los mecanismos de reclamación.

Específicos

- Conocer las motivaciones de los consumidores para iniciar o no un proceso de reclamación.
- Poner en conocimiento de los consumidores los mecanismos y vías de reclamación que existen en nuestro ordenamiento jurídico.
- Animar a los consumidores a que ejerciten su derecho a reclamar, removiendo las barreras intrínsecas y extrínsecas que existen.
- Incidir en el imaginario colectivo y transmitir a los consumidores a través de una campaña de comunicación en los mass

media la necesidad de estar informado y pasar a la acción en cuanto a su derecho, medios y procedimientos para reclamar.

- Facilitar a los consumidores y a la población en general las herramientas apropiadas de información y acción para hacer una reclamación.

- Acompañar y orientar a los consumidores/as en estos procesos de reclamación.

b. Actividades realizadas

La relevancia de este proyecto viene de la importancia que tiene que cada consumidor conozca sus derechos como tal para, de esa manera, poder defenderlos y exigirlos, así como la forma en que ha de hacerse, máxime cuando observamos la mala praxis llevada a cabo por algunas entidades de forma sistemática, desatendiendo los derechos de los consumidores y las reclamaciones de éstos, extremo que hemos llegado a interiorizar como algo normal que debemos soportar.

Materiales utilizados:

- Página web www.noclamesreclama.org: Además de una relación básica de los derechos de los consumidores en cada sector puede encontrarse, de forma detallada, una descripción del proceso de reclamación, los organismos y las direcciones dónde pueden dirigirse, preguntas frecuentes, modelos de reclamación que pueden descargarse, jurisprudencia, normativa vigente aplicable, un glosario y direcciones de interés.

- Guía: Debido a su espacio más reducido, contiene la información básica necesaria para poder reclamar, es decir, una relación de los derechos de los consumidores, una breve descripción del procedimiento de reclamación y un formulario modelo para poder reclamar de forma sencilla.



• Televisión: Este medio se ha utilizado como sistema principal de difusión de la campaña. Para ello se elaboró un anuncio que fue emitido en el canal de televisión privado “La Sexta”, con un total de 72 inserciones.

El spot también fue incluido en la propia página web del proyecto y en el perfil de Youtube creado al efecto, donde actualmente puede visionarse.



• Redes sociales: A las redes sociales ya utilizadas el año anterior (Facebook, Tuenti y Youtube), este año nos hemos sumado a la red social con mayor auge en los últimos años, con más de 100 millones de usuarios activos, Twitter.

• “Postal Free”: Debido al éxito de la campaña anterior, en la presente se ha vuelto a utilizar el sistema “postal free”. Este formato permite que el destinatario acceda y mantenga en el tiempo una postal atractiva con un mensaje determinado.



- Publicidad y posicionamiento web en Google: Para esta segunda parte del proyecto “No clames, reclama” se ha querido que la difusión del proyecto fuese la máxima posible, por ello hemos acudido a la herramienta posiblemente más utilizada en España por los internautas; el buscador Google.

- Página web, notas de prensa, presentación de proyecto: Las asociaciones responsables del proyecto hicieron público, mediante nota de prensa y a través de su página web, la presentación del proyecto “No clames, reclama”, que se llevó a cabo el día 1 de julio de 2011 en el Instituto Nacional del Consumo (INC).

- Así mismo, con motivo de la impresión y distribución de las 20.000 guías del proyecto, se volvió a emitir una nota de prensa por parte de ambas asociaciones el día 20 de diciembre de 2011.

- Desde comienzo de la campaña en el año 2010 hasta la actualidad se mantienen en sendas páginas web (www.cecua.es y www.asgeco.org) un banner a través del cual se puede acceder a la propia página del proyecto y acceder a todos los materiales.

Distribución de la guía:

Desde CECU la guía y la postal se han distribuido a 1.110 direcciones, junto con una carta de presentación del proyecto, a través de una empresa de distribución.

c. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Al igual que la primera edición del proyecto “No clames, reclama”, realizado en 2010, la ejecución de esta segunda edición nos ha mostrado, por los datos obtenidos, el acierto de su planteamiento.

Todos los medios utilizados (redes sociales, correo electrónico, formularios, etc.) para poner al servicio de los consumidores herramientas de sensibilización, información y tramitación de reclamaciones, objeto fundamental de esta campaña, han sido muy bien valorados por los destinatarios a los que van dirigidos.

El proyecto “No clames, reclama” ha acercado a miles de personas a nuestra página web, ha llevado a solicitar ayuda en nuestro correo electrónico, a consultar nuestros perfiles sociales (Facebook, Tuenti, Youtube, Twitter...), buscando soluciones efectivas a sus incidencias en materia de consumo, que por otra parte son habituales.

Los resultados obtenidos justificaban la necesidad este proyecto:

- La página web www.noclamesreclama.org ha tenido un total de 120.108 visitas, con 228.220 páginas vistas desde la puesta en marcha de la campaña.

- Correo electrónico: A través de esta página se puso a disposición de los consumidores un correo electrónico donde remitir sus consultas y se ha respondido a más de 749 correo recibidos.

- Perfiles Sociales:

- Facebook cuenta con 914 amigos.

- Tuenti, con 109 usuarios.

- Youtube, con más de 20 suscriptores y 880 reproducciones.

- Emisión en televisión: con un alcance estimado de 41.984.000 personas.

3. Calendario 2012. Pautas para ser mejores consumidores

a. Objetivos del programa

General

Colaborar a que los ciudadanos conozcan y hagan efectivos sus derechos como

consumidores y usuarios protegiendo sus intereses económicos.

Específicos

- Proporcionar la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- Fomentar en los consumidores la actitud responsable y exigente en sus hábitos de consumo como una actividad cotidiana que pueden hacer realidad cada día.
- Dar una cierta continuidad en el tiempo a la información sobre consumo (a lo largo de 2012) al estar el calendario expuesto en el hogar, centro escolar, lugar de trabajo, otros...

b. Materiales editados

- El calendario de pared: el contenido del calendario queda con la siguiente distribución:
 - Introducción: a cargo de la Directora del INC.
 - Qué es CECU.
 - Mes de enero: principios básicos para contratar servicios o comprar bienes. Qué debemos hacer antes de adquirirlos.
 - Meses de febrero a octubre: sectores de interés para los consumidores, dividiéndose en 3 partes:
 - 1ª. Recomendaciones sobre qué hacer antes de la compra o contratación en el sector específico al que se ha dedicado cada mes.
 - 2ª. Recomendaciones sobre cómo utilizar ese servicio o bien.
 - 3ª. En caso de incidencia, cómo reclamar.
 - Mes de noviembre: especial Seguridad (salud, hogar, sostenibilidad), haciendo especial mención a la Red de Alerta.
 - Mes de diciembre: resumen de los meses.



- La guía digital está pensada para cubrir el acceso a la información incluida en el calendario para los usuarios de Internet y su posibilidad de impresión sin necesidad de tener que imprimir las cuadrículas correspondientes a cada mes, ya que la temática tratada y la información facilitada puede interesar a consumidores en cualquier fecha del año.



El contenido íntegro del calendario y de la guía digital se han colgado en la página web de CECU, www.ceu.es, a disposición de todas las personas que así lo deseen. Asimismo se ha publicitado a través del boletín electrónico de CECU.

Al igual que se hizo con las anteriores ediciones de los calendarios, estará, durante todo el 2012, presente en la cabecera de la web de CECU, el mes que corresponda con la información que en el calendario se ofrece, lo que significa que estará al alcance inmediato de cualquier visitante de la web.

c. Actividades realizadas

- El martes 27 de diciembre de 2011 se celebró en Valencia la presentación en rueda de prensa del proyecto “Calendario 2012 – Pautas para ser mejores consumidores”.
- Distribución del calendario de pared: se han distribuido 15.000 calendarios de pared. Con una lectura media de 3 personas por calendario, hay 45.000 consumidores beneficiados directamente.
- Tras el envío general de los calendarios, nos han llegado agradecimientos y solicitudes tanto de organizaciones como de particulares.
- Distribución de la guía electrónica: Esta distribución se ha hecho de for-

ma telemática, se ha enviado a más de 1.000 direcciones electrónicas entre las que se incluyen las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, organizaciones de consumidores y redes de CECU.

d. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Desde CECU pensamos que es indispensable que el consumidor aprenda a utilizar los recursos que tiene a su alcance. Tiene que estar informado para ser libre y elegir correctamente productos o servicios acordes a sus necesidades y a su economía. El consumidor tiene que conocer sus derechos y, si llega el caso, defenderlos mediante su exigencia y reclamación; en definitiva, ser un consumidor responsable y exigente.

Por tanto con esta herramienta, además de influir en la forma de compra y consumo de bienes y servicios, lo que pretendemos es proporcionar a los consumidores un instrumento útil y sencillo donde encuentren pautas sobre cómo y dónde reclamar para hacer valer sus derechos.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONSUMIDORES EN ACCIÓN (FACUA)	G-91344986	Fomento del asociacionismo	120.000,00	
		Programa de denuncia contra el spam telefónico	85.000,00	
		Campaña de información y control de mercado sobre la contratación de préstamos hipotecarios y sus derivados	85.000,00	
				290.000,00

En estos proyectos han participado en la realización de sus actividades todas las organizaciones de consumidores integradas en FACUA en 10 comunidades autónomas (Andalucía, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia, Baleares, Galicia, Madrid, Cataluña y Comunidad Valenciana), así como la Asociación de Consumidores y Usuarios de Aragón “Torre Ramona”, con la que FACUA tiene firmado un convenio de colaboración.

FACUA ha utilizado una metodología en la que se ha combinado la elaboración de estudios de mercado con la labor informativa y formativa directa a los consumidores y usuarios, a través de diferentes soportes o instrumentos, tales como publicaciones, Internet, vídeos, información en nuestros locales, etc., a través de los medios de comunicación y/o autoridades competentes en cada materia y nuestros propios medios de comunicación.

Asimismo, se ha utilizado la infraestructura de los locales, organizaciones y delegaciones territoriales con los que FACUA cuenta en la actualidad y los medios técnicos y el personal disponible en cada uno de ellos, a la vez que ha utilizado los servicios públicos de correo o mensajería para hacer llegar a los consumidores o a las entidades, instituciones y medios de comunicación las publicaciones editadas.

1. Programa de denuncia contra el spam telefónico

a. Objetivo del programa

Tal y como se señalaba en el proyecto presentado por FACUA, el envío de publicidad no deseada, muy especialmente el spam telefónico, es uno de los problemas que más molestan y preocupan a los consumidores. Son numerosas las empresas que, insistentemente, envían correos electrónicos o, entrometiéndose de for-

ma más molesta en la privacidad del consumidor, llaman por teléfono a cualquier hora para ofrecer productos y servicios.

Con este programa hemos pretendido aportar a los consumidores una serie de instrumentos para conocer sus derechos y potenciar las denuncias ante el spam, de manera que contribuya a detectar y sancionar a las empresas que incurran en él y a reducir estas prácticas.

b. Actividades realizadas

Las actividades realizadas de acuerdo al proyecto presentado han sido las siguientes:

- Se ha elaborado un estudio legislativo y jurídico sobre la regulación del envío o comunicación de publicidad no deseada. Esta información nos ha servido de base para la elaboración de los contenidos de la guía, el vídeo y la aplicación que tienen como objetivo fomentar las denuncias de los consumidores.
- Se han editado 500 ejemplares de 40 páginas a tamaño A4 a todo color y 400 memorias USB, siendo los contenidos:
 - Presentación
 - Objetivos
 - Ficha técnica
 - Conclusiones de la encuesta sobre spam telefónico
 - Análisis mediante gráficas de conclusiones generales
 - Gráficas de las respuestas clasificadas por sexo
 - Gráficas de respuestas por tramo de edad
 - Regulación
- Se ha realizado la encuesta “Los consumidores ante el spam”, efectuada a nivel nacional entre el 24 de octubre y el 7 de noviembre a 3.179 personas. Se ha editado y distribuido una publicación con

los resultados de la encuesta, con el fin de que sea una herramienta de lectura y consulta sobre esta materia y contribuya a aumentar el nivel de conocimiento entre los consumidores, profesionales de la información, instituciones públicas y empresas.

- Se ha desarrollado una aplicación para que los consumidores denuncien a través de FACUA prácticas de spam. La aplicación ha tenido cinco versiones: una para facua.org, otra para Facebook, otra para el sistema operativo de Apple para móviles iPhone, otra para móviles con sistema operativo Android y otra para móviles con sistema operativo Windows Mobile. Se ha difundido la aplicación a través de nuestra página web y las redes sociales, para que los usuarios se la descarguen y puedan usarla en sus ordenadores o teléfonos móviles.

- Se han analizado y presentado más de 200 denuncias de usuarios que han utilizado la aplicación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

- Se ha elaborado un vídeo informativo sobre las técnicas de spam más utilizadas y las recomendaciones para evitarlo. Este reportaje ha estado disponible en nuestra página web, al mismo tiempo que se ha distribuido a más de 100 cadenas de televisión de cobertura regional y nacional.

- Se ha editado una guía didáctica de 48 páginas, "El spam, qué es y cómo enfrentarse a él", en la que se ha ofrecido una amplia información sobre los siguientes temas:

1. Introducción
2. Definición de spam
3. Algunas técnicas específicas de spam:
 - Spam por ventanas emergentes (pop-up)
 - Hoax
 - Phishing

- Consejos para evitar el phishing
 - Pharming
4. Regulación legislativa sobre el envío o comunicación de publicidad no deseada
 - Introducción
 - Normativa genérica
 - Regulación específica del servicio de voz
 - Regulación específica de los mensajes SMS y correo electrónico
 - Regulación sobre los derechos de acceso y cancelación de los datos de carácter personal
 - Regulación sobre los ficheros comunes de exclusión del envío de comunicaciones comerciales
 - Recomendaciones para evitar y reducir el spam
 5. Cómo evitar irregularidades ante el comercio electrónico
 - Reclamaciones

Dicha guía, de la que se han editado 75.000 ejemplares, se publicó en tamaño 17x24 cm, distribuyéndose entre organismos, instituciones, empresas y medios de comunicación de toda España y de manera directa entre los consumidores y usuarios.

- Los contenidos de la guía se publicaron asimismo en formato PDF en el portal de FACUA en Internet, un sitio que recibe una media de 1.438 visitas diarias (datos correspondientes al último trimestre del año 2011). Así, se logra que tengan acceso a la misma un número mucho mayor de consumidores de los que puedan recibir las publicaciones en formato papel.

- Se han desarrollado campañas de comunicación a través del envío de comunicados de prensa para dar a conocer a los consumidores y usuarios los resultados de la encuesta y las publicaciones realizadas por FACUA, así como las denuncias presentadas.

- Se han desarrollado denuncias antes las distintas administraciones competentes sobre las irregularidades detectadas.

c. Repercusión social y relevancia para los consumidores:

La repercusión social y la relevancia han quedado claramente demostradas por la gran acogida que ha tenido por parte de los consumidores y usuarios el conjunto de actividades desarrolladas y al elevado porcentaje de la población que hemos llegado.

Los usuarios han recibido información, a través de las publicaciones editadas por FACUA y la difusión de sus acciones en sus propios medios y en los grandes medios de comunicación de masas sobre las ofertas engañosas y prácticas abusivas.

La campaña ha servido para movilizar a los usuarios ante estas prácticas comerciales claramente abusivas, que cada vez son más denunciadas por los consumidores.

2. Campaña de información y control de mercado sobre la contratación de préstamos hipotecarios y sus derivados

a. Objetivos del programa:

Tal y como se señalaba en el proyecto presentado por FACUA, la situación actual está provocando que cada vez sea más complicado para un ciudadano de a pie acceder a un préstamo hipotecario. Esto, sumado al desconocimiento por parte de muchos usuarios de los distintos elementos que deben de tenerse en cuenta a la hora de contratar diversos productos financieros, está provocando que se estén contratando productos que, en aras de garantizar el beneficio económico de las entidades, puede llegar a

tener consecuencias económicas negativas de gran importancia para los consumidores.

Es por ello que entendíamos que estábamos ante una problemática que afecta a la contratación y desarrollo de elementos de bienes y servicios de uso ordinario y generalizado en un sector que presenta gran dificultad en su tramitación, debido a la complejidad intrínseca del mismo, y del que entendemos que es absolutamente necesaria una mayor formación e información a la población consumidora y usuaria.

FACUA ha trabajado para avanzar en los siguientes objetivos:

- Poner a disposición de los consumidores españoles una serie de instrumentos informativos y herramientas sobre los elementos que deben tener en cuenta al contratar un préstamo hipotecario.
- Contribuir a aumentar el grado de formación por parte de los consumidores sobre sus derechos y obligaciones durante la vida de los contratos financieros.
- Contribuir a aumentar el grado de formación por parte de los usuarios sobre las características de las ofertas existentes en el mercado para evitar la contratación sin elementos suficientes que les permitan compararlas y evaluar si las condiciones ofrecidas son realmente competitivas.
- Motivar a los consumidores para que denuncien cualquier irregularidad o abuso que se pudiera producir contra sus derechos por parte de las entidades bancarias o de crédito.
- Fomentar conductas preventivas y de responsabilidad entre el conjunto de los consumidores y usuarios frente a los distintos productos financieros.

b. Actividades realizadas

Las actividades realizadas han sido las siguientes:

- Se ha elaborado un estudio comparativo sobre 20 préstamos hipotecarios ofertados por 13 entidades financieras: Activo Bank, Banca Cívica, Banco Herrero, Bankinter, Barclays, Deutsche Bank, ING Direct, Sabadell Atlántico, Sabadell Guipuzcoano, Banco Popular, Openbank, Unicaja y Uno-e. Se han editado 1.200 ejemplares de 76 páginas a tamaño A4 a todo color y 1.200 memorias USB. Los contenidos de dicho estudio son:

- Introducción
- Objetivos
- Ficha técnica
- Análisis comparativo de préstamos hipotecarios
- Información previa a la contratación de préstamos
- Gráficas
- Comparativa hipotecas
- Comparativa hipotecas sin vinculación
- Comparativa hipotecas con vinculación
- Tablas
- Encuesta sobre préstamos hipotecarios
- Ficha técnica
- Gráficas sobre los resultados de la encuesta
- Conclusiones de la encuesta
- Glosario de términos

- Se ha realizado una encuesta a nivel nacional sobre la información y las condiciones impuestas a los usuarios por el sector bancario en la firma de préstamos hipotecarios a 3.252 hipotecados. Esta encuesta se ha llevado a cabo entre el 19 de septiembre y el 3 de octubre de 2011 y ha sido publicada junto al estudio comparativo.

- Se ha elaborado un vídeo informativo sobre préstamos hipotecarios en el que

se han abordado los elementos fundamentales que deben conocer los consumidores a la hora de contratarlos. Dicho documento se ha distribuido a más de 100 emisoras de televisión de ámbito regional y nacional y se ha colgado en la página web de FACUA.

- Se ha editado la guía didáctica “Préstamos hipotecarios, qué debes saber al contratarlos” (48 páginas), en la que se ha ofrecido una amplia información sobre los siguientes temas:

1. Introducción
 - El precio del dinero (TAE)
2. Préstamo hipotecario
 - Pagos de la hipoteca
 - Revisiones del tipo de interés
 - Información previa y oferta vinculante
 - Condiciones financieras del préstamo
 - Gastos
 - Subrogación
3. Productos derivados de alto riesgo asociados a la contratación de la hipoteca
 - Cláusula suelo
4. Reunificación de deudas
 - Tipos de empresas
 - Entidades intermediarias
 - Entidades financieras
 - Coste de la operación
5. Consencuencias del impago en préstamos hipotecarios
 - Procedimiento de ejecución de hipoteca
 - Declaración en quiebra familiar
 - Dación en pago
6. Cómo reclamar

Dicha guía, de la que se ha editado 75.000 ejemplares, se publicó en tamaño 17x24 cm, distribuyéndose entre organismos, instituciones, empresas y medios de comunicación de toda España y de manera directa entre los consumidores y usuarios.

Los contenidos de la guía se publicaron asimismo en formato PDF, en el portal de FACUA en Internet, un sitio que recibe actualmente una media de más de 1.438 visitas diarias (datos correspondientes al último trimestre del año 2011). Así, se logró que tuvieran acceso a la misma un número mucho mayor de consumidores de los que puedan recibir las publicaciones en formato papel.

- Se han desarrollado campañas de comunicación, a través del envío de comunicados de prensa, para dar a conocer a los consumidores y usuarios los resultados de la encuesta y las publicaciones realizadas por FACUA, así como las denuncias presentadas.
- Se ha realizado una campaña de asesoramiento a los consumidores y usuarios que han acudido a nuestros locales so-

bre los contenidos de la campaña y se ha procedido a orientarles sobre sus derechos, las prevenciones a tener en cuenta y las garantías legales.

c. Repercusión social y relevancia para los consumidores

La repercusión social y la relevancia que para los consumidores ha tenido un programa como el que FACUA ha desarrollado a lo largo del ejercicio 2011 ha quedado demostrada por la acogida que han tenido las publicaciones que hemos editado, las cuales fueron distribuida en formato papel, así como a través de nuestra página web, a la vez que nuestras denuncias tuvieron una amplia repercusión en los medios de comunicación, en los temas relacionados con el programa que tanto afectan a muchos consumidores.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
FEDERACIÓN DE USUARIOS - CONSUMIDORES INDEPENDIENTES (FUCI)	G-78451101	Fomento del asociacionismo	127.633,75	
		Información en Centros Educativos de Adultos	140.900,00	
		La evolución del sistema de protección a los consumidores	45.000,00	
				313.533,75

1. Información en Centros Educativos de Adultos. “Consumo, Derechos, Salud y Calidad de vida; infórmate y participa”

a. Objetivos del proyecto:

La actividad ha estado dirigida a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores para el ejercicio 2011,

cuya normativa establece como finalidad de las subvenciones y programas subvencionables prioritarios los consistentes en informar y asesorar a los consumidores y usuarios en materia de consumo y mecanismos de defensa de los consumidores.

Esta prioridad, señalada por la propia convocatoria de subvenciones, supone una responsabilidad social dirigida a contribuir a paliar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

FUCI se ha centrado en un colectivo de especial necesidad informativo-formativa como es la población que acude a los Centros de Educación de Personas Adultas. El desarrollo periódico de estas actividades nos permite disponer de una infraestructura sustentada en Centros de Educación de Adultos de todo el país y facilita un flujo continuo e interactivo de información en materia de consumo.

b. Actividades realizadas:

- Se ha proporcionado información y formación a 336 Centros de Educación de Adultos, y por tanto a 100.000 alumnos, en materia de consumo en los siguientes temas:

- Suministros domésticos: electricidad. Derechos y obligaciones. Reclamaciones.

- Alimentos: compra, conservación y manipulación de alimentos. Derechos y obligaciones. Reclamaciones.

- Se ha mantenido el servicio de atención permanente de información y atención en materia educativa a todos los centros que se encuentran adheridos a las Redes Informativas.

- Se ha estimulado la asimilación de conocimientos en las materias objeto de la formación, facilitando al alumnado modelos de consumo y hábitos responsables dirigidos al mantenimiento y elevación de su calidad de vida en los campos sobre los que se han centrado las actuaciones informativas en el presente ejercicio, clarificando y resaltando las vías de reclamación ante posibles situaciones de conflicto.

- Durante el ejercicio 2011 se ha mantenido el cauce informativo y de resolución

de consultas al alumnado y el profesorado de los centros, que han utilizado el apartado específico que aparece en nuestra página web.

- Se ha consolidado la red de profesores comprometidos con el impulso de la cultura de consumo entre su alumnado, así como el de directivos de centros (336 directores y más de 1.500 profesores).

Como medios utilizados se han utilizado dos tipos de material informativo: “La factura de la electricidad: derechos, obligaciones, reclamaciones” y “Buenas prácticas alimentarias”. También un díptico para profesores. Este material no sólo tiene una función de dinamización de la participación por parte del profesorado sino que ha sido un vehículo de transmisión de sugerencias y recomendaciones del profesorado a la Federación.

d. Relevancia social y repercusión para los consumidores

En las actividades realizadas dentro de este programa han participado 336 centros educativos de adultos, además del alcance que ha tenido la distribución de materiales informativos, dípticos dirigidos a profesores y carteles informativos.

2. La evolución del Sistema de Protección a los consumidores

a. Objetivos del proyecto:

El presente programa surge de la idoneidad de mostrar a los consumidores cómo se protegen sus derechos desde una perspectiva histórica, con especial hincapié en las obligaciones informativas a todos los niveles y que todavía, por desconocimiento de los consumidores, no se exigen con suficiente contundencia. Esta actividad ha permitido crear un instrumento de enorme utilidad a las

Asociaciones de Consumidores y que les permite mostrar el resultado de su labor menos reconocida, como es el ejercicio del derecho de representación.

Los fines de este programa eran los siguientes:

- Identificación clara y precisa del marco de protección de los consumidores.
- Señalar las mejoras en la protección de los consumidores.
- Identificación de dichas mejoras sobre situaciones, campos y áreas en las relaciones de consumo.

La consecución de estos fines ha propiciado el logro de los siguientes objetivos:

1) Se ha facilitado el conocimiento y valoración por parte de los ciudadanos del marco regulador que recoge las normas en el ámbito del consumo.

2) Se ha facilitado el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores a través del conocimiento y difusión de los mismos.

3) Se han divulgado los avances normativos en materia de consumo de los últimos años.

b. Actividades realizadas

Uno de los medios utilizados es un inventario-informe en el cuál se ha seguido el siguiente contenido:

- a) Publicidad
- b) Compraventa de bienes de consumo

- c) Cláusulas Abusivas
- d) Comercio Minorista
- e) Contratación a distancia
- f) Compraventa fuera de establecimientos mercantiles
- g) Productos defectuosos
- h) Vivienda
- i) Resolución de Conflictos: Arbitraje de Consumo.

Asimismo, se ha elaborado, editado y distribuido un material divulgativo que aborda los aspectos concretos de las normativas incluidas en el informe que tienen una mayor relevancia para los consumidores.

A parte de los medios mencionados debemos incluir el desarrollo de 10 presentaciones públicas. Con el objetivo de dotar de mayor relevancia posible a las actividades desarrolladas, se realizó una convocatoria a medios de comunicación y ciudadanía con los 10 puntos donde se han desarrollado las actividades con mayor intensidad a efectos de presentación pública de resultados.

c. Relevancia social y repercusión para los consumidores

El alcance de todas estas actividades ha sido el desarrollo de las 10 presentaciones públicas por todo el territorio nacional a las que han acudido un número cercano a los 2.000 consumidores, que con el efecto multiplicador alcanza a los 20.000 ciudadanos. Por otra parte, se han editado informes y folletos informativos con el objeto de informar y concienciar a las personas interesadas.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (HISPACOOOP)	G-59372193	Fomento del asociacionismo	92.982,99	
		Seguridad de los productos, pictogramas de peligro y red de alerta	27.158,34	
		Seguimiento y análisis de los servicios de atención al cliente en los servicios de interés económico general	35.392,34	
		Condiciones contractuales y de facturación en el suministro de electricidad	20.214,20	
				175.747,87

1. Seguridad de los productos, pictogramas de peligro y red de alerta

a. Actividades realizadas

HISPACOOOP, junto con CECU, trabajaron en la difusión de los nuevos pictogramas de peligro, así como en los sistemas nacionales y europeos de intercambio rápido de información sobre productos peligrosos, a través de la publicación y divulgación de materiales informativos dirigidos a todos los consumidores.

También pusimos en marcha una encuesta sobre la percepción del consumidor en materia de seguridad de los productos y los sistemas de intercambio rápido de información, cuyos resultados y propuestas se incorporaron a un informe que fue presentado en rueda de prensa junto con el resto de materiales editados.

b. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Con los materiales editados se consiguió llegar a un número aproximado de 190.500 consumidores. Además, el proyecto tuvo una amplia repercusión mediática

en diversos medios como televisión, radio y prensa (aproximadamente 40 referencias).

2. Seguimiento y análisis de los Servicios de Atención al Cliente en los Servicios de Interés Económico General

a. Actividades realizadas

En este proyecto se puso en marcha un estudio para evaluar en profundidad los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de dos sectores con un número importante de consultas y reclamaciones por parte de los usuarios y consumidores: el de las telecomunicaciones y el del suministro de electricidad.

Para completar este programa se editó un folleto informativo sobre el funcionamiento general de los SAC, las ventajas que estos servicios ofrecen a los usuarios, consejos y advertencias útiles para actuar ante ellos, así como recomendaciones sobre cómo preparar una queja o reclamación. Ambos materiales llegaron a un número aproximado de 18.100 personas, si bien este proyecto tuvo amplia repercusión mediática, con 82 impactos de medios de comunicación.

3. Condiciones contractuales y de facturación en el suministro de electricidad

a. Actividades realizadas

La liberalización y la transparencia del mercado eléctrico siguen siendo temas prioritarios, por lo que se publicaron dos informes en los que se analizaban, respectivamente, las condiciones contractuales y los sistemas de facturación que tienen las Comercializadoras de Último Recurso y las del mercado libre en relación a los consumidores domésticos.

b. Repercusión social y relevancia para los consumidores

A través de nuestra web casi 2.000 usuarios se han descargado estos informes, aunque se trató de dar difusión entre los interesados del sector eléctrico.

Los resultados de ambos informes fueron presentados en un seminario celebrado en Valencia, al que asistieron 60 personas aproximadamente y que contó con un interesante debate sobre los costes de la electricidad y la fijación de las tarifas que pagan los consumidores.

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (OCU)	G-78047321	Campaña "Un día de ahorro"	69.100,00	
		Estudio sobre alegaciones en el etiquetado de los alimentos infantiles y su publicidad	12.600,00	
				81.700,00

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA (UCE)	G-78078185	Fomento del asociacionismo	247.009,37	
		Herramientas informáticas para el ahorro y la eficiencia energética	71.521,02	
		Mystery shopping: Una técnica al servicio de la calidad en la banda ancha	93.021,02	
		Escuela de formación de dirigentes y técnicos de organizaciones de consumidores. 2ª edición	189.295,43	
		Campaña de información sobre técnicas de venta agresiva de los productos milagros	84.350,00	
				685.196,84

ENTIDAD	CIF	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE €	TOTAL €
FEDERACIÓN UNIÓN CÍVICA NACIONAL DE CONSUMIDORES Y MAS DE HOGAR DE ESPAÑA (UNAE)	G-78405768	Fomento del asociacionismo	134.710,00	
		Guía del viajero	35.320,00	
		La telefonía móvil como herramienta de consumo de bienes y servicios	33.320,00	
				203.350,00

1. Guía del viajero

a. Objetivos del proyecto

El principal objetivo de este programa es la elaboración de una guía que recoja los derechos y obligaciones de los viajeros, de carácter eminentemente práctica, que aborde tanto las distintas vías de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios como un análisis pormenorizado de los sectores más conflictivos y que establezca una hoja de ruta sobre diversas actuaciones en circunstancias que pueden suceder no solo con la contratación de un viaje, sino también a lo largo del mismo.

Los últimos acontecimientos internacionales relacionados con catástrofes naturales, conflictos bélicos, clausura de aeropuertos por motivos laborales del personal cualificado, la cesación de servicios de transportes terrestres por idénticos motivos o por causas meteorológicas, e incluso accidentes en medios de transporte colectivo, han puesto de manifiesto una cierta carencia en la información de los viajeros que sufren las consecuencias de estas circunstancias.

Conocer los derechos y obligaciones de los viajeros, de las empresas de transporte, así como el camino a seguir para la defensa de los intereses que sean lesiona-

dos, o bien para salvaguardar los bienes jurídicos que puedan verse comprometidos por circunstancias de fuerza mayor, cobra cada vez mayor importancia en el mundo globalizado en el que vivimos.

Para ello se examinaron los siguientes puntos de interés:

- Obligaciones y derechos en los medios de transporte: coche, tren, metro, autobús, avión, barco ...
- Equipajes
- Arrendamiento de automóvil
- Permiso de conducir
- Viajes intracomunitarios
- Viajes extracomunitarios
- Pasaportes y visados
- Sanidad y vacunación
- Situaciones de emergencia: consulados y embajadas
- Control de aduanas
- Conclusiones y consejos generales

b. Actividades realizadas

Se edita una guía práctica, con formato de carpeta de anillas con fichas intercambiables, lo que permitirá su periódica actualización en caso de que se modifique la normativa reguladora o aparezcan nuevos problemas concretos. Estas fichas se publican en castellano y en otros tres idiomas (inglés, francés y alemán) para facilitar su acceso al mayor número posible de usuarios destina-

rios, así como para permitir a los consumidores españoles disponer de esta información en otros idiomas de uso generalizado en los estados miembros de la Unión Europea y otros destinos turísticos habituales.

Asimismo, y a fin de facilitar que los consumidores puedan disponer de esta información cuando más lo necesiten, es decir, mientras se encuentren realizando un viaje, se recopila la misma información, en los cuatro idiomas, en formato PDF contenido en memorias USB o pen drives, para facilitar su desplazamiento y utilización durante los viajes.

c. Repercusión social y relevancia para los consumidores

La globalización, que poco a poco se fue abriendo un hueco en la sociedad, a día de hoy es una realidad innegable que genera millones de desplazamientos. Y no solo con objetivos comerciales, empresariales, solidarios o bélicos, sino también lúdicos o turísticos. El aumento de la riqueza de los países desarrollados ha despertado en los ciudadanos un interés por visitar, conocer y explorar otros lugares y otras culturas con diversos fines.

Todo ello no está exento de conflictos y problemas derivados del mero hecho de viajar. Accidentes, huelgas de servicios, pérdida de bienes personales, overbooking, retención en aduanas, problemas climatológicos, catástrofes naturales, crisis políticas, enfermedades, problemas de legalidad, etc., son inconvenientes que pueden darse en un viaje internacional, incluso dentro de las propias fronteras de la Unión Europea, o en nuestro país.

De ahí la necesidad de que los consumidores conozcan tanto sus derechos en este ámbito del consumo como las vías para ejercerlos en caso de incumplimien-

to o conculcación, en sus diversas modalidades.

2. La telefonía móvil como herramienta de consumo de bienes y servicios

a. Objetivos del programa:

En los últimos años, la telefonía móvil ha experimentado un avance técnico exponencial, con la aparición y difusión masiva de terminales con prestaciones inimaginables hasta hace poco tiempo. Cámaras de fotos integradas, capacidad de reproducción de archivos multimedia, videoconferencias, aplicaciones y utilidades adicionales, etc., han transformado el modo en el que los usuarios se comunican.

Pero más importante aún es la inclusión en los servicios ofrecidos por las compañías de las líneas de datos, la posibilidad de conexión a Internet tanto vía satélite como wifi y el acceso a la descarga de contenidos, que han abierto un abanico funcional que en muchos casos excede las capacidades técnico-cognitivas del usuario medio, originando numerosos conflictos con las operadoras. A ello se suma la libertad de forma de los contratos, que permite por tanto la contratación de servicios a través de un simple e-mail o de mensajes cortos de texto (SMS).

Junto a estas realidades, en el futuro inmediato los teléfonos serán capaces de hablar con terminales de pago diseñados para "tarjetas inteligentes", en sustitución de las tarjetas de crédito y débito. El usuario puede acceder a estos servicios de proximidad mediante la tecnología Near Field Communications (NFC), tan sólo acercando su terminal a una máquina o terminal que ofrece el servicio. Entrar en la estación de metro al acercar el terminal a la puerta o pagar en el cine también acercando el móvil a la caja son

ejemplos de estos servicios de proximidad o de corto alcance. Ya en algunos países, como en Japón y Corea del Sur, los terminales móviles se utilizan para el pago del transporte público o como una tarjeta de embarque en los aeropuertos.

Ante este panorama, es previsible un importante aumento de la conflictividad del tráfico jurídico derivado de la telefonía móvil, por lo que la Federación UNAE, consciente de la necesidad de información sobre estas cuestiones, pues la mayoría de los usuarios desconocen la potente herramienta de contratación de que disponen al adquirir un terminal móvil, desarrolla este proyecto cuyo objetivo principal es analizar su problemática jurídica y para ello se analizan los siguientes puntos:

- Las nuevas tecnologías y el comercio.
- La evolución de las prestaciones de los terminales móviles.
- Nuevos servicios prestados por operadoras para teléfonos móviles.
- Uso racional del terminal. El teléfono adecuado a nuestras necesidades y capacidades.
- Conceptos básicos de las nuevas tecnologías inalámbricas: 2G, 3G, sms, mms, e-mail, tribanda, cuatribanda, wifi, bluetooth, GPS, GRPS, navegación web, servicio de voz, servicio de datos, descarga de aplicaciones, itinerancia, roaming, etc.
- Internet en el terminal móvil.
- Descarga de contenidos: por sms, mms, descarga directa, intercambio de archivos p2p desde el terminal móvil.
- Comercio electrónico desde el terminal móvil. Banca online, subastas online, suscripción a contenidos, descargas, contratación.
- El uso del terminal móvil para realizar pagos ordinarios. El sustitutivo de la tarjeta de crédito.

- Suscripción a contenidos y participación en concursos.
- Publicidad en el terminal móvil. Llamadas y mensajes publicitarios.
- Contratación telefónica por voz. Contrato verbal.
- Conclusiones y consejos útiles. Uso racional del terminal y los servicios de telefonía.

b. Repercusión social y relevancia para los consumidores

Como se ha expuesto en el apartado anterior, en la actualidad, y con toda seguridad en el futuro, el terminal móvil es y será un medio de contratación flexible, ágil, rápido y con acceso a todas las posibilidades que el mercado de bienes y servicios pueda ofrecer al consumidor. La íntima relación que en la actualidad mantienen los nuevos terminales con acceso a Internet hace que todo aquello que la red puede ofrecer en cuanto a bienes y servicios sea también accesible desde el teléfono móvil, en cualquier lugar del mundo en el que nos encontremos.

Los nuevos servicios de pago ofrecidos por algunas operadoras permiten realizar las compras pertinentes en una tienda física y utilizar el terminal móvil para abonar los importes derivados de esta compra, como si de una tarjeta de crédito se tratase.

Pero no solo la contratación de servicios o bienes es accesible desde un terminal, pues la posibilidad de descarga de contenidos de pago o gratuitos, el intercambio de archivos entre usuarios, el acceso a redes sociales o la suscripción y registro en foros de opinión, páginas webs o blogs están a la orden del día desde la palma de la mano.

A ello hay que añadir la participación en concursos o sorteos en los que se pue-

de participar a través del terminal, lo que completa un panorama de riesgo potencial para un usuario poco familiarizado

con las nuevas tecnologías o poco informado sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de telecomunicaciones.

TOTAL SUBVENCIONADO

3.641.140,00

2.4 COMPOSICIÓN DEL IV CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Conforme a lo previsto en el Real Decreto 894/2005, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio y por Orden SAS/2078/2009, de 28 de julio, por la que se nombran vocales del Consejo de Consumidores Usuarios, a propuesta de las 11 organizaciones de consumidores y usuarios más representativas, se nombraron los miembros del Consejo, procediéndose a la constitución del mismo,

La Presidenta

- Dña. Francisca Sauquillo Pérez del Arco

El Vicepresidente:

- D. Félix Martín Galicia

Los Vocales:

- D. Manuel Pardos Vicente (Titular) y Dña. Ana Maria Solanas Forcada (Suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE).
- Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra (Titular) y D. Vicente Stínga Perdomo (vocal suplente), en representación de la Asociación General de Consumidores – Confederación (ASGECO – CONFEDERACIÓN).
- D. Bernardo Hernández Bataller (Titular) y D. Alejandro Perales Albert (Suplente),

en representación de la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).

- Dña. M^a del Prado Cortés Velasco (Titular) y D. Fernando López Romano (Suplente), en representación de la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU).

- D. Fernando Móner Romero (Titular) y Dña. M^a Emilia Gómez Huerta (Suplente), en representación de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

- Dña. Olga Ruiz Legido (Titular), y D. Rubén Sánchez García (Suplente) en representación de Consumidores en Acción (FACUA).

- Dña. Agustina Laguna Trujillo (Titular) y D. Gustavo Samayoa Estrada (Suplente), en representación de la Federación de Usuarios – Consumidores Independientes (FUCI).

- D. Félix Martín Galicia (Vicepresidente) y Dña. Carmen Redondo Borge (Suplente), en representación de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACCOOP).

- D. Antonino Joya Verde (Titular) y D. Miguel Enrique García López (Suplente), en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

- D. José Ángel Oliván García (Titular) y D. Juan Moreno Rodríguez (suplente),

en representación de la Unión de Consumidores de España (UCE).

• D. José Ramón Lozano Petit (Titular) y Dña. María de la Ceda Linares-Rivas Laguna (Suplente), en representación de la Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)

El Secretario:

D. Luis Carreras Puerto, funcionario del Instituto Nacional del Consumo.

2.4.1 Actividad general

A lo largo del año 2010 el Consejo de Consumidores se ha reunido en 12 sesiones plenarias, de las cuales una ha tenido carácter extraordinario, habiendo abordado las diversas cuestiones que se relacionan, entre las cuales se incluyen, en primer lugar, algunos de los documentos que han sido resultado de las mismas, y un resumen de las notas de prensa efectuadas a lo largo de 2011.

ACUERDO DE ENTENDIMIENTO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO Y EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Dictada la Circular de la Fiscalía General del Estado, en adelante FGE, número 2/2010, de 19 de noviembre de

2.010, acerca de la Intervención del Ministerio Fiscal en el Orden Civil para la Protección de los Consumidores y Usuarios, las Asociaciones que forman parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, en adelante CCU, acuerdan ponerse en contacto con la FGE, con el fin de llegar al acuerdo de entendimiento que finalmente se firmó coincidiendo con el día del consumidor, el 15 de marzo de 2.011.

La citada Circular de la Fiscalía viene a recoger la recopilación de normas procesales y civiles de legitimación de éste para el ejercicio de las acciones de cesación en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios.

La inclusión de la legitimación del Ministerio Fiscal para el ejercicio de la acción de cesación concuerda con la función constitucional de éste y el carácter supraindividual de los intereses que son objeto de protección, cuya tutela excede o trasciende el ámbito estrictamente privado.

El CCU, a través de las Asociaciones que lo forman, se pone en contacto con el Ministerio Fiscal, en concreto con el Fiscal Jefe de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, manteniendo una reunión con el Fiscal Jefe, en la sede de estos, llegando a la conclusión de que ambas partes han de trabajar juntos con el fin de garantizar una mayor protección de los intereses de los consumidores.

De esta manera, se llega a redactar lo que finalmente se ha denominado "Acuerdo de Entendimiento entre la Fiscalía General del Estado, el Instituto Nacional del Consumo y el Consejo de Consumidores y Usuarios". Justamente, a través de este instrumento, y como ya dejó constancia el Fiscal General del Estado en su inter-

vención el día de la firma, para contribuir a facilitar y acelerar esa transformación, celebramos la iniciativa compartida de dar vida a un acuerdo de entendimiento que precisamente tiene por objeto agilizar y optimizar los cauces de transmisión de la información, analizar los problemas con perspectiva compartida y colaborar con esos mismos objetivos en el plano de la formación y el intercambio de experiencias y de conocimientos.

Entre las cláusulas contenidas en el referido Acuerdo de Entendimiento, cabe destacar:

Ámbito de aplicación y finalidad. El ámbito de aplicación del acuerdo es la protección y defensa de los consumidores y usuarios. En particular tendrá por finalidad:

- Promover la aportación de información relevante para la investigación y persecución del quebrantamiento de los legítimos derechos de los consumidores y usuarios con relevancia judicial que denoten la vulneración de un interés público.
- Impulsar el desarrollo de actuaciones judiciales, que por su trascendencia colectiva, aconsejen el ejercicio de acciones de cesación o la persecución penal.
- Colaborar con la formación jurídica de técnicos de consumo, vinculados a las asociaciones de consumidores y usuarios y fiscales.

El acuerdo tiene una duración de un año y es prorrogable por períodos de igual duración. Este acuerdo configura un sistema de colaboración regular y estable, en sintonía con lo previsto en el Programa de Acción Comunitaria en el ámbito de la política de los consumidores (2007-2013), el cual considera que la cooperación entre distintas instituciones y ad-

ministraciones “es un instrumento para la aplicación de la normativa de protección de los consumidores”.

Por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, el Instituto Nacional del Consumo será el organismo encargado de la ejecución de este acuerdo.

Se constituirá una comisión mixta para la aplicación, seguimiento y evaluación de este acuerdo. Estará formada por tres miembros, uno en representación del Ministerio Fiscal, uno en representación del Instituto Nacional de Consumo y otro en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios.

VISITA DE LA DELEGACION DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS A DIVERSAS INSTITUCIONES COMUNITARIAS



La protección de datos, las acciones colectivas, la seguridad de productos y los viajes combinados, fueron, entre otros, los temas abordados por la delegación del CCU en Bruselas.

Viviane Reding, Vicepresidenta de la Comisión y Comisaria de Justicia, el Comisario Europeo de Sanidad y Protección de los Consumidores, John Dalli, y miembros del Gabinete de Joaquín Almunia, Comisario de Competencia fueron algunos de los interlocutores.

El 25 de marzo, una delegación de las asociaciones de consumidores integradas en el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) viajó a Brusela con el objetivo de trasladar a los miembros de la Comisión la postura del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) sobre ciertos temas. Para ello celebraron diversas entrevistas.

REUNIÓN CON LA VICEPRESIDENTA DE LA COMISIÓN Y COMISARIA DE JUSTICIA VIVIANE REDING



• Propuesta de Directiva sobre Derechos de los Consumidores

El problema existente en la propuesta era que la Comisión pretendía una armonización máxima en cuatro ámbitos (venta a distancia, fuera de establecimientos comerciales, cláusulas abusivas y garantías de bienes). Esta armonización máxima no contempla una protección más elevada para el consumidor, y en algunos estados miembros como España habría que modificar las leyes para rebajar el nivel de protección.

• Marco común contractual

Durante los últimos años, se ha elaborado "un marco común de referencia contractual", que vendría a ser algo similar a un "Código Civil Europeo".

Como su aprobación, en sustitución de los códigos civiles nacionales, se ve imposible la Comisión intenta ver qué aspectos del mismo se pueden utilizar, bien con carácter imperativo, bien con carácter opcional.

• Protección de datos

Los miembros del CCU trasladaron su posición sobre el documento de consulta en que se está trabajando que aborda aspectos importantes de la protección de datos y la vida privada, para ir preparando una revisión de la Directiva de 1995 para adaptarla a las nuevas necesidades.

• Acciones colectivas

Aunque inicialmente era un tema de la DG de Competencia, la Comisaria Reding se ha sumado al considerar que Justicia tienen mucho que aportar sobre el tema. En este sentido existe un documento de consulta para ver si la Unión interviene o no, ya que hay mucha presión del sector empresarial para que no salga una propuesta de Directiva. Sin embargo, los consumidores consideran que se trata de un tema suficientemente importante, como para que se trate a nivel comunitario.

REUNIÓN CON EL COMISARIO DE SALUD Y CONSUMO JOHN DALLI



- Seguridad de productos

Se han hecho consultas para detectar las lagunas y ver qué aspectos se podrían modificar de la Directiva a tenor de la experiencia y se han efectuado trabajos preparatorios para la revisión de la Directiva existente. Por ello el CCU quería informarse sobre el estado de los trabajos y la presentación de la propuesta que está en el programa de trabajo de la Comisión.

- Viajes combinados

Al igual que en el tema anterior, el Consejo quería saber de primera mano cuales habían sido los trabajos preparatorios para la revisión de la Directiva en vigor.

- Reglamento 2006/2004: cooperación entre autoridades nacionales

Este documento crea las “autoridades nacionales” –en los Estados que no existían- y la red de cooperación. En este aspecto el CCU quería saber dos cuestiones:

- 1) Cuándo se tiene previsto la modificación del Reglamento teniendo en cuenta la experiencia acumulada desde la entrada en funcionamiento de la red de cooperación.
- 2) Si se va a tener en cuenta la posibilidad de colaboración de las asociaciones de consumidores con las “autoridades”. Por ejemplo, para la interposición de acciones colectivas de cesación.

- Medios alternativos a la resolución de litigios (ADR)

La Comisión ha realizado una consulta pública sobre la utilización de mecanismos de resolución de conflictos extrajudiciales para los litigios transfronterizos.

El Consejo hizo saber que no tiene nada que oponer, siempre que se considere como un sistema “complementario y no sustitutivo del acceso a la tutela judicial efectiva”, y salvo que:

- Se pretenda que las acciones colectivas deban tener previa y preceptivamente un ADT (mediación o conciliación), que es la posición de las empresas para intentar dilatar la interposición de este tipo de acciones judiciales.

- Cualquier acción a nivel de la Unión no cuestione el sistema arbitral de consumo que funciona en España razonablemente bien.

- Acciones Colectivas

La delegación del CCU se interesó igualmente por el Libro Verde de la DG SANCO sobre las acciones colectivas que están demandando todas las asociaciones de consumidores en Europa.

REUNIÓN CON MIEMBROS DEL GABINETE DEL COMISARIO DE LA COMPETENCIA JOAQUÍN ALMUNIA

- Las acciones colectivas por reparación de daños y perjuicios causados por infracción de las normas de la competencia

Tras la presentación de un Libro Verde de la Comisión no ha hecho una consulta pública y el CCU trasladó su preocupación porque el Libro Verde contempla una directiva que conferiría a las asociaciones de consumidores la legitimación como “entidades habilitadas” para el ejercicio de este tipo de acciones.

En cuanto a otros temas, se trató sobre el régimen de distribución de automóviles o la protección del consumidor como objetivo de la política de la competencia.

CONSULTA DE LA COMISIÓN EUROPEA SOBRE LAS ACCIONES COLECTIVAS

Documento de trabajo de los servicios de la Comisión-“Consulta Pública”. Hacia un planteamiento europeo coherente del recurso colectivo:

Organismo que realiza las respuestas:

El Consejo de Consumidores y Usuarios de España es un órgano consultivo de la Administración española que está compuesto por las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas.

Antecedentes:

La ejecución eficaz del Derecho de la UE es de capital importancia para los ciudadanos. Los derechos carecen de valor cuando no pueden ser ejercitados.

Por otra parte, las autoridades nacionales también desempeñan un papel importante en la ejecución pública del Derecho de la Unión, especialmente, en materia de competencia, normas de consumo y medio ambiente.

La UE ha incluido en su agenda la cuestión de la necesidad de añadir nuevos mecanismos de ejecución privada al actual sistema de recursos de la Unión, con objeto de reforzar su derecho.

Los ciudadanos suelen ser reacios a entablar acciones particulares contra prácticas ilegales. Especialmente, cuando la pérdida individual es pequeña en comparación con los costes del pleito. En consecuencia, las prácticas ilegales continuadas causan unas pérdidas totales significativas a las empresa y a los ciudadanos europeos.

Cuando las infracciones del Derecho de la UE originan múltiples acciones in-

dividuales, las normas procesales de numerosos estados miembros no suelen permitir que los órganos jurisdiccionales asuman eficientemente la carga de asuntos en un plazo razonable, como ocurre con las “medidas cautelares colectivas” o “las demandas de indemnización”.

Por estos motivos, los mecanismos de recurso colectivo podrían ser considerados como un medio para resolver las actuales deficiencias en la ejecución del Derecho de la UE.

El “recurso colectivo” es un concepto amplio que abarca todo mecanismo que pueda conducir a la cesación o a la indemnización por los daños causados por dichas prácticas. Hay dos formas principales de recursos colectivos:

- por medio de “las medidas cautelares”, los demandantes consiguen que se suspenda el comportamiento ilegal;
- por medio de la acción de indemnización, reclaman una indemnización por los daños causados.

Los procedimientos de recurso colectivo pueden adoptar diversas formas, incluidos los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos o la atribución a una entidad pública representativa o de otro tipo la ejecución de las demandas colectivas.

En el marco de la normativa de consumo, en virtud de la Directiva sobre acciones de cesación, las autoridades responsables de la protección de los consumidores y las organizaciones de consumidores pueden poner fin a las prácticas que infringen las normas nacionales y de la UE sobre protección de los consumidores en todos los Estados miembros.

La mayoría de los Estados miembros ha establecido de reclamación colectiva de indemnizaciones en determinadas materias. Los mecanismos existentes para indemnizar a un grupo de víctimas afectadas por este tipo de prácticas empresariales ilegales varían considerablemente en la UE:

- Cada sistema de indemnización colectiva es único (en algunos Estados sólo sectores específicos y en otros un alcance más amplio) al igual que la capacidad jurídica para ejercitar este tipo de acciones (en algunos Estados, son las autoridades públicas; en otros se reconoce la capacidad para actuar a organizaciones privadas, como las organizaciones de consumidores).
- Otra diferencia se refiere a las categorías de víctimas que pueden interponer las acciones indemnizatorias colectivas, ya que la mayoría de los sistemas nacionales permiten la indemnización a los consumidores, pero solo unos pocos le permiten tratar como víctimas a las pequeñas empresas.
- El momento en que deben identificarse personalmente quienes tienen derecho a reclamar.
- También se registran notables diferencias en lo tocante a la financiación de las acciones colectivas, el reparto de las indemnizaciones y el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Según la Comisión un marco europeo coherente basado en las diferentes tradiciones nacionales contribuirá a reforzar el recurso colectivo (acciones de cesación o indemnización) en sectores específicos.

Por ello, la finalidad de la consulta es, entre otras cosas, definir los principios ju-

rídicos comunes sobre el recurso colectivo y contribuir a determinar la manera en que los principios comunes podrían insertarse en el sistema jurídico de la UE y en los ordenamientos jurídicos de los 27 Estados miembros, formulando las siguientes preguntas:

Q1.- ¿Cuál será el valor añadido que aportará la introducción de nuevos mecanismos de recurso colectivo (acción por cesación o indemnización) a la ejecución del Derecho de la Unión?

El valor añadido es reforzar el cumplimiento efectivo de las normas, lo que implica mejorar la tutela judicial efectiva, que es un Derecho Fundamental contenido en el artículo 47, y un funcionamiento efectivo del mercado interior, sin que se vea falseada la competencia, con más coherencia entre sus diferentes políticas o que se están cumpliendo los objetivos del Tratado sobre el Funcionamiento de la Unión Europea, en concreto, los artículos 7, 26-2 y 101.

También es un valor añadido incrementar la mejora de la protección de los consumidores ante fraudes y abusos masivos que causen muchas víctimas

Q2.- ¿El recurso colectivo privado debería ser independiente, complementario o subsidiario con respecto a la ejecución por los organismos públicos?

En principio, el recurso colectivo privado debería ser independiente respecto a la ejecución por los organismos públicos, en cuanto que sería un instrumento jurídico con el que podrían contar las organizaciones de la sociedad civil organizada.

Sin que resulten excluyente, pueden actuar de forma complementaria, siem-

pre que no se obstaculice el acceso a la tutela judicial efectiva.

¿Es necesario coordinar el recurso colectivo privado y la ejecución pública?

No es necesario, pues la ejecución pública del Derecho tiene como finalidad el cumplimiento de las normas jurídicas y el principio de igualdad, mientras que el recurso colectivo privado tiene además la satisfacción de determinados intereses quebrantados por las actuaciones ilegales.

Lo importante es resolver en un solo proceso y con una sola sentencia un conflicto que afecta a los derechos e intereses de una colectividad o pluralidad homogénea de sujetos, sin necesidad de que todos ellos participen activamente en ese proceso, pero previendo que todos ellos puedan beneficiarse, en su caso, de los efectos de una resolución favorable.

Q3.- ¿Debería la UE reforzar el papel que desempeñan los organismos públicos nacionales o las organizaciones privadas representativas en la ejecución del Derecho?

Es importante habilitar para actuar en juicio, gozando del correspondiente "ius standi" ante los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros a los organismos públicos nacionales y a las organizaciones privadas representativas, en especial las de defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Un sistema de acciones de alcance colectivo, ejercitadas por las entidades representativas de los derechos e intereses existentes en el ámbito del consumo masivo de bienes y servicios, puede ser de gran utilidad para garantizar una real efectividad del cumplimiento de las normas y la satisfacción de los intereses.

¿En tal caso, cómo y en qué sectores debería hacerse?

Debería habilitarse a las asociaciones de consumidores más representativas, según las normas existentes en cada Estado miembro. Dada la gran diversidad de intereses a proteger, las asociaciones de consumidores deberían ser las especialmente habilitadas para un funcionamiento eficaz del mercado en libre competencia. También podría habilitarse en determinadas ocasiones, a las más representativas en materia de medio ambiente.

Q4.- ¿Qué requisitos debe reunir, en su opinión, una acción de nivel europeo sobre el recurso colectivo (acción por cesación o indemnización) para cumplir los principios del Derecho de la UE, a saber, subsidiariedad, proporcionalidad y eficacia?

Los requisitos a cumplir deberían ser simplificación del procedimiento, fase de admisión judicial para verificar la admisibilidad de la pretensión, publicidad y transparencia de la existencia del recurso colectivo, flexibilidad dentro de un marco procesal, amplios efectos de la sentencia y posibilidad de "opt-in" (inclusión) u "opt-out" (exclusión) según el Derecho de cada Estado miembro.

En los modelos "opt-in" es precisa la voluntad expresa de un sujeto para que se le considere miembro del colectivo demandante y para que le afecte la eficacia de la resolución que ponga fin al proceso.

En los modelos "opt-out", se presume que todo sujeto que reúne una serie de características forma parte del colectivo demandante y le afectará la resolución que ponga fin al proceso, salvo que expresamente decida excluirse de él dentro del período de tiempo que se habilite a tal fin.

Además, la acción colectiva debería tener carácter transfronterizo, con idéntica regulación a la que actualmente existe para las acciones inhibitorias en materia de consumo en la Directiva 2009/22/CE de 23 de abril de 2009, es decir, la posibilidad de que determinadas asociaciones de consumidores, previamente habilitadas en cada estado miembro, puedan interponer demandas colectivas en otros Estados miembros.

Q5.- ¿Bastaría con ampliar el ámbito de aplicación de las normas de la UE existentes sobre medidas cautelares colectivas a otros sectores o sería conveniente introducir mecanismos de acciones indemnizatorias colectivas a nivel de la UE?

Resulta necesario introducir mecanismos de acciones indemnizatorias colectivas a nivel de la UE, para la satisfacción y efectividad de los derechos económicos de las víctimas por la comisión de ilegalidades, en especial, en los supuestos en que los perjudicados no suelen reclamar nunca dado que la medida del resarcimiento no es proporcional al coste del litigio (“daños-bagatela”). Se trata de satisfacer intereses privados y que el cumplimiento de las normas sea efectivo, para un cumplimiento pertinente del principio de igualdad entre los operadores del mercado.

Q6.- ¿La posible acción de la UE, exigirá un planteamiento jurídicamente vinculante o no jurídicamente vinculante (como guía de buenas prácticas)?

La posible acción a nivel de la UE debe combinar la existencia de instrumentos jurídicamente vinculantes en los que se estableciesen los principios comunes y las fases del procedimiento, para que posteriormente pudieran insertarse y

completarse por el derecho procesal interno.

A ello podrían unirse una o varias Comunicaciones de la Comisión que aborasen determinados aspectos, como, por ejemplo, los métodos de evaluación de las indemnizaciones en procesos colectivos, en especial para los daños derivados de la infracción por incumplimiento de las normas sobre libre competencia en el TFUE.

¿Cómo ve Ud las ventajas o riesgos de cada uno de los planteamientos?

Resulta ventajoso para el funcionamiento del mercado interior un cumplimiento eficaz de las normas, y la tutela eficaz de los ciudadanos hace necesaria la existencia de esos principios comunes y la existencia de procedimientos o fases de procedimientos comunes en los recursos colectivos mediante instrumentos jurídicamente vinculantes.

Sin embargo, la adopción únicamente de instrumentos no vinculantes no mejoraría la situación actual, continuándose produciendo las ineficiencias en el mercado.

La combinación propuesta es complementaria y respeta los principios de subsidiariedad y de proporcionalidad.

¿Depende su respuesta del sector en el que se adopte la acción?

No porque, como se ha indicado anteriormente, lo importante es el cumplimiento eficaz de las normas y esto es necesario en todos los sectores.

Q7.- ¿Está Ud de acuerdo en que toda iniciativa de la UE sobre recursos colectivos (acción por cesación o indemnización) debería respetar un

conjunto de principios comunes establecidos a nivel de la UE?

Para proceder a una iniciativa de la UE sobre recursos colectivos, deberían respetarse una serie de principios comunes establecidos a nivel de la UE.

¿Cuáles serían esos principios?

Los principios jurídicos en que debería basarse toda iniciativa de la UE deberían ser los siguientes:

- *Principio de eficacia*, que implique facilidad, economía y brevedad en la conclusión del proceso.
- *Pluralidad de sujetos afectados*, en base a lo cual el número de sujetos que integran las víctimas es elevado y su actuación individualizada ante diferentes órganos jurisdiccionales pudiera dar origen a diversas resoluciones que podrían ser contradictorias entre sí.
- *Intereses comunes de las víctimas*, pues existen cuestiones jurídicas o de hecho que son comunes a todas las víctimas, es decir, a todos los sujetos afectados por la conducta que motiva la interposición de la demanda.
- *Tipicidad*, ya que las pretensiones de la acción colectiva ejercitada por la entidad representativa debe ser del mismo tipo que las pretensiones que se sustentarían a título individual por cada una de las víctimas.
- *Adecuación de la representación*, pues las entidades habilitadas previamente por la Administración deben proteger de forma justa y adecuada los intereses de las víctimas.
- *Información a las víctimas, transparencia y publicidad de las actuaciones*, ya

que las entidades habilitadas deberían prestar información suficiente a las víctimas para que puedan incorporarse al proceso colectivo y, a la vez, dar difusión a la existencia del proceso en los medios oficiales y en Internet para general conocimiento de las actuaciones procesales.

- *Poderes de oficio al juez*, para la admisión de la demanda, evitando procesos abusivos, y celebrando una fase de audiencia pública para invitar a las partes a llegar a un acuerdo o transacción judicial que tenga valor de cosa juzgada y eficacia vinculante. También podría impulsar de oficio la celebración de la práctica de determinados medios probatorios.
- *Extensión de efectos de la sentencia*, para que afecte a una pluralidad determinada e indeterminada de sujetos.
- Reconocimiento mutuo de las sentencias en procesos colectivos para su ejecución en otro Estado miembro, que actualmente está excluido del Reglamento 4472001 (Bruselas I).

¿Cuál es el principio que le parece especialmente significativo?

Todos en conjunto son importantes para dotar de coherencia al sistema pero, en especial, el incremento de poderes de oficio al juez para evitar posibles planteamientos abusivos en la interposición de este tipo de acciones, la eficacia del acceso a la tutela judicial y la extensión de efectos de la sentencia..

Q8.- Como se ha señalado anteriormente, algunos Estados miembros han adoptado iniciativas sobre los recursos colectivos. La experiencia adquirida hasta ahora por los Estados miembros, ¿podría contribuir a la for-

mulación de un conjunto de principios europeos?

Las diferentes experiencias enriquecen el acervo común de la UE y, sin duda alguna, pueden contribuir a la formulación de un conjunto de principios europeos.

Igualmente existen otros instrumentos elaborados por entidades científicas de alto valor y contenido jurídico, que desde el punto de vista del denominado “ordenamiento jurídico continental” podrían aportar un valor añadido interesante para la formulación del conjunto de principios europeos, como es el “Código Modelo de Procesos Colectivos para Iberoamérica”, aprobado en 2004 por el Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal” (www.iidp.org).

Q9.- ¿Existen elementos específicos de las posibles iniciativas de la UE que, en su opinión, son necesarios para garantizar el acceso efectivo a la justicia al mismo tiempo que se tienen en cuenta la tradición jurídica de la UE y los ordenamientos jurídicos de los 27 Estados miembros?

La Comisión Europea ya ha reflexionado ampliamente sobre estos elementos en el Libro Verde y Blanco sobre el incumplimiento de las normas sobre competencia. Lo importante es garantizar el acceso a los tribunales, como parte del derecho a la tutela judicial efectiva, para los recursos colectivos, eliminando los obstáculos que existan para ello y facilitando su interposición a las entidades representativas habilitadas legalmente, dejando o atribuyendo poderes de oficio suficientes a los jueces para que impidan los abusos eventuales que pudieran ocurrir.

Q10.- ¿Conoce Ud buenas prácticas concretas en materia de recurso colectivos de algún Estado miembro

que puedan ser fuente de inspiración para que la UE u otros Estados miembros aprendan de ellas?

La reclamación sobre “daños-bagatela” del derecho alemán que permite recuperar la ganancias obtenidas a través de actos de competencia desleal y anticompetitivos (*10 Gesets gegen den unlauteren Wettbewerb y 34 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen*), habilitando a las asociaciones de consumidores para reclamar los “daños-bagatela”, entregándose lo obtenido al Estado para ser reinvertido en beneficio del público.

A nivel de la UE no debería circunscribirse solo a los “daños bagatela” sino a todos los supuestos de infracción de Derecho de la UE y, debería partirse del principio de prohibición de “las ganancias ilícitamente obtenidas”, para que el infractor se viese disuadido por la devolución de todas las ganancias obtenidas con infracción de ley, devolviendo el importe a las víctimas y los remanentes que vertieran a un Fondo Estatal con destino a políticas públicas de la que proviniese las cantidades ingresadas en el mismo.

¿Explique, por favor, los motivos por los que considere esas prácticas especialmente valiosas?

Porque impiden que el infractor obtenga beneficio alguno por la comisión de la infracción legal, se resarce a las víctimas, se cumple el principio de igualdad respecto a los operadores que cumplen escrupulosamente todas las normas y el remanente no entregado a las víctimas tiene como destino la satisfacción de políticas públicas.

¿Existen prácticas nacionales que hayan planteado problemas? ¿Cómo se han resuelto o podrían resolverse esos problemas?

En España, existe una regulación de acciones colectivas incompleta que plantea problemas en su aplicación, por ejemplo, recientemente, un tribunal ha negado el listado de los contratantes de una práctica ilegal, en base al derecho de protección de datos, precisamente de las víctimas, alegado por una entidad bancaria.

El asunto está actualmente en fase de recurso para poder conocer los contratantes y las víctimas que se podrían aprovechar de este recurso colectivo.

Con carácter general, la posibilidad de la condena en costas en los procesos colectivos, viene a constituir un obstáculo para el ejercicio de este tipo de acciones por parte de las asociaciones de consumidores.

Q11.- En su opinión, ¿cuáles serían las características definitorias de un sistema de recurso colectivo eficaz y eficiente?

Un sistema de recurso colectivo eficaz y eficiente es aquel capaz de producir resultados equitativos y seguros jurídicamente, que finalicen mediante una sentencia motiva, exhaustiva y congruente con las pretensiones de las partes, con pronunciamientos claros en el fallo o parte dispositiva y con posibilidad una ejecución inmediata, sin perjuicio de los recursos que procedan.

La Sentencia deberá dictarse en un plazo de tiempo razonable, sin dilaciones indebidas para poder obtener la tutela judicial efectiva.

El proceso deberá regularse respetando los derechos de todas las partes interesadas, es decir, un proceso civil o privado en los que primen los principios de audiencia de las partes, igualdad de armas y contradicción.

Si el mecanismo de recurso colectivo fuera accesible a las PYMES, ¿debería tener unas características específicas?

Las PYMES pueden ser víctimas también del incumplimiento de las normas de funcionamiento en el mercado y deberían poder acceder a un recurso colectivo, a través de sus asociaciones más representativas, tanto para las acciones inhibitorias como de resarcimiento.

Q12.- ¿Cómo puede obtenerse una reparación efectiva, evitando al mismo tiempo los litigios prolongados y costosos?

Mediante el fortalecimiento de los poderes del juez, en la fase de admisión y en la audiencia pública previa al juicio. También imponiendo la necesidad de prestar caución suficiente en caso de interposición de recursos contra sentencia condenatoria, para suspender su ejecución.

Q13.- ¿Cómo, cuándo y a través de quién deberían ser informadas las víctimas de infracciones del Derecho de la UE sobre las posibilidades de interponer una demanda colectiva (por cesación o de indemnización) o de adherirse a un proceso en curso?

El deber de información debería ser una carga a imponer a las entidades representativas que estén habilitadas para la interposición de acciones, lo cual en el actual sistema de las acciones de cesación por infracciones de la legislación de protección de los consumidores, para obtener el reconocimiento mutuo, es voluntaria su inscripción.

Por ello, dejando que la inscripción de las asociaciones más representativas sea voluntaria, el deber de información debe ser una carga que asuman para poder interponer este tipo de demandas colectivas.

¿Cuál sería el medio más eficaz para garantizar que el máximo número de víctimas posible estén informadas, especialmente cuando están domiciliadas en diversos Estados miembros?

Si se crease en cada Estado miembro un Fondo, para reintegrar “beneficios obtenidos ilícitamente” que no hayan sido objeto de reclamación o que resulten de remanentes de reclamaciones ya efectuadas, cada Fondo podría tener una página web con las acciones colectivas en curso y comunicarlas a la Comisión para que dentro del marco del Reglamento 2006/2004/CE la red de autoridades de consumo pudiera informar de las diferentes acciones existentes.

Q14.- ¿Cómo se podría lograr mejor una representación eficiente de las víctimas especialmente en situaciones transfronterizas?

Mediante la habilitación a las entidades más representativas de la capacidad para comparecer en juicio y el reconocimiento mutuo entre las diferentes asociaciones de los estados miembros, como sucede con la actual Directiva 2009/22/CE.

¿Cómo podría facilitarse la cooperación entre diferentes entidades representativas especialmente en los casos transfronterizos?

Fomentando y estimulando, a través de los diferentes Fondos, la conclusión de acuerdos de cooperación judicial para procesos colectivos entre diferentes asociaciones más representativas.

Q15.- Aparte del mecanismo judicial, ¿qué otros incentivos se necesitarían para fomentar el recurso a las modalidades de ADR en casos de reclamaciones múltiples?

No se necesita ningún incentivo especial en la actualidad, más que la voluntad del incumplidor en reparar inmediatamente a las víctimas todo el daño causado por su conducta.

Q16.- ¿El recurso a la solución consensual colectiva de conflictos debería ser una fase obligatoria en los asuntos judiciales de indemnizaciones colectivas?

Los ADR deben ser única y exclusivamente de carácter estrictamente voluntario para las partes, ya que en caso contrario, pueden constituir obstáculos a la obtención a la tutela judicial efectiva, tales como implicar un retraso sustancial a efectos de la interposición de un recurso judicial, en unas ocasiones ocasionar gastos significativos para las partes y en otras ocasiones dar lugar a decisiones no vinculantes.

Q17.- ¿Cuál sería la mejor manera de garantizar el resultado equitativo de la solución consensual colectiva de los conflictos?

El origen del problema es la conducta del infractor, por lo que la voluntariedad es la base de la solución consensual. Si el infractor quiere resarcir, puede hacerlo voluntariamente, acudiendo a un sistema consensual, cuando las víctimas le reclaman.

En todo caso, una vez alcanzado el acuerdo, debería tener carácter vinculante para las partes, y a poder ser posible resultar homologable por el juez, para evitar los acuerdos que resulten contrarios al orden público o que perjudiquen derechos de las víctimas.

¿Deberían los tribunales ejercer ese control de equidad?

Los tribunales pueden homologar los acuerdos privados, para dotarlos de fuer-

za ejecutiva, y a la vez para salvaguardar los derechos de las víctimas que están representadas.

Q18.- ¿Sería posible que el resultado de la solución consensual colectiva de conflictos fuera vinculante para las partes participantes también en los casos que actualmente no entran en el ámbito de aplicación de la Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles?

Todos los medios de resolución de conflictos de carácter extrajudicial deberán ser voluntarios en cuanto a su aceptación, si la mediación resuelve con carácter “vinculante” ya no es una mediación, es otra cosa.

Por otra parte, no parece buena idea ampliar el ámbito material de la Directiva 2008/52/CE, cuando ésta ni siquiera ha sido transpuesta a los ordenamientos de todos los estados miembros y no contamos con un informe de aplicación de la misma.

Q19.- ¿Existen otras cuestiones relacionadas con la solución consensual colectiva de conflictos que deban garantizarse para un acceso efectivo a la justicia?

Ya se ha indicado anteriormente que, dentro del proceso judicial en la fase de audiencia pública (“fairness hearing”), si el juez cuenta con poderes suficientes puede exhortar a las partes a llegar a un acuerdo, y si las partes han alcanzado dicho acuerdo convenzan al juez que el mismo resulta admisible. Al ser pública la audiencia, se puede escuchar a las víctimas que puedan discrepar del contenido del acuerdo y, en su caso, de resultar éstas fundadas, atender a sus razones.

Q20.- ¿Cómo podrían protegerse adecuadamente los legítimos intere-

ses de todas las partes (acciones por cesación o indemnizatorias) en las acciones de recursos colectivos?

Hay que mantener el equilibrio entre la prevención de las acciones judiciales abusivas y el mantenimiento del acceso efectivo a la justicia para los ciudadanos, manteniendo el principio de prohibición de que los procedimientos tengan unos costes prohibitivos para las entidades sin ánimo de lucro, como las asociaciones de consumidores.

¿Qué garantías existentes en los Estados miembros o los terceros países considera Ud han logrado reducir las acciones judiciales abusivas?

Las posibilidades son diversas, con posibilidad de combinación entre sí:

- la creación de un Fondo destinado a sufragar esos gastos con lo obtenido en acciones colectivas donde no todos los miembros del grupo reclaman su derecho.
- conceder el derecho de justicia gratuita, que incluya la exención del pago de todas las costas dimanantes del proceso a las entidades previamente habilitadas para el ejercicio de este tipo de acciones.
- confiar en la posibilidad de asegurar el resultado del proceso, de manera que el coste recaiga en la correspondiente compañía aseguradora.
- suprimir la regla de que “quien pierde paga” las costas procesales, otorgando una mayor facultad de distribución entre las partes al juez, según la conducta procesal de las partes y las circunstancias en que se ha desarrollado el proceso, evitando el pago de partidas innecesarias o improcedentes.

En todo caso, la condena en costas no debería impedir la ejecución de los pactos de “quota litis”, suscritos con anterioridad a la iniciación o incorporación al proceso de la víctima.

Q21.- ¿Debería aplicarse el principio “quien pierde paga” (acción por cesación o indemnizatoria) a las acciones colectivas en la UE?

El mantenimiento de este principio puede resultar especialmente disuasorio para la interposición de recursos colectivos por parte de las asociaciones de consumidores. Debería, o bien desaparecer totalmente atribuyendo facultades de apreciación suficientes a favor del juez, o modular su aplicación.

El tema de la posibilidad excepcional por otra parte en Europa como se ha demostrado en los estados miembros en los que existe este tipos de recursos, del ejercicio abusivo del recurso colectivo, no puede hacernos olvidar que, en la mayoría de supuestos se tratan de casos de una especial gravedad por la cantidad de víctimas causadas por una conducta ilegal del infractor, y no puede servir de excusa para introducir obstáculos al ejercicio de la tutela judicial efectiva de las víctimas.

¿Existen circunstancias que, en su opinión, justificarían excepciones a este principio?

Nos hemos mostrado contrarios a la existencia del mismo principio en sí, pero, en todo caso, las modulaciones de aplicación deben ser apreciadas por el juez que examina el caso.

En tal caso, ¿deberían regularse por ley dichas excepciones o dejarse a la apreciación de los tribunales en cada caso, posiblemente en el marco de una norma jurídica general?

La norma jurídica general debe sentar los principios que debe aplicar el juez. En este sentido, resultan razonables los criterios del artículo 16 del Reglamento (CE) 861/2007 que exceptúa el pago de las costas generadas innecesariamente o que no guarden proporción con el valor de la demanda, a las que se debería añadir otras, como la conducta procesal desarrollado por las partes dentro del proceso, y determinadas circunstancias concurrentes en el asunto (relación de superioridad del infractor respecto a las víctimas; indefensión causada a las víctimas con la infracción, gravedad de la conducta dañosa, utilización de cláusulas abusivas o prácticas comerciales desleales, etc..).

Q22.- ¿Quién debería interponer la acción de recurso colectivo? ¿Debería reservarse a determinadas entidades el derecho a interponer una acción de recurso colectivo?

En todo caso, al tratarse de una legitimación de carácter extraordinario, debería reservarse a determinadas entidades la posibilidad del ejercicio de este tipo de acciones y reconocerse expresamente por la norma jurídica.

En caso afirmativo, ¿cuáles son los criterios que deberán cumplir dichas entidades?

En principio, parece razonable seguir con los criterios que mantiene la Directiva 2009/22/CE, sobre acciones de cesación en materia de incumplimiento de normas de protección de los consumidores, habilitando a las asociaciones más representativas, dejando que dicho concepto, conforme al principio de subsidiariedad, sea fijado por cada Estado miembro.

Indique si su respuesta varía en función del tipo de mecanismo de recur-

so colectivo y del tipo de víctimas (por ejemplo, consumidores o PYMES).

En principio, lo correcto es un reconocimiento mutuo, en base a las asociaciones reconocidas por cada Estado miembro y publicados en el Diario oficial de la Unión Europea cada cierto tiempo, por ejemplo, cada año.

Q23.- ¿Cuál debería ser la función del juez en el procedimiento de recurso colectivo? Cuando las entidades representativas pueden interponer la demanda, ¿deberían ser reconocidas como entidades representativas por un órgano administrativo competente o debe dejarse este asunto a la apreciación de los tribunales en cada asunto?

En un espacio europeo de justicia, los temas de cooperación judicial civil deben basarse especialmente en el reconocimiento mutuo, con medidas para garantizar la eliminación de los obstáculos al buen funcionamiento de los procesos civiles. Por ello se considera suficiente la publicación de la lista de cada Estado miembro de las entidades representativas en el Diario Oficial de la Unión y el reconocimiento mutuo.

El reconocimiento previo debe ser en el Estado miembro de origen, antes de formar parte de la "lista" para verificar si reúne los requisitos de "representatividad".

Q24.-¿Qué otras garantías deberían tenerse en cuenta en una posible iniciativa europea sobre el recurso colectivo?

La modificación del Reglamento 44/2001 (Bruselas I) en cuanto a la acumulación de acciones, para las acciones colectivas y la supresión del "exequátur"

para la resoluciones que se dicte en los procesos colectivos.

Q25.- ¿Cómo podría organizarse la financiación de las acciones de recurso colectivo (por cesación o indemnizatorias), de manera adecuada, con vistas a evitar las acciones judiciales abusivas?

Ya se ha indicado anteriormente que el verdadero problema no es la posibilidad remota de ejercicio de acciones abusivas, sino la inexistencia de cauces adecuados para reparar a las víctimas de los incumplimientos "en masa" que dan lugar a los procesos colectivos.

Si el juez tiene poderes de apreciación suficientes en la fase de admisión de la demanda, puede inadmitir la misma, de forma motivada, en base a los supuestos abusos que pueda observar que deberá exponer de forma justificada y razonada. Dicha resolución debe ser susceptible de recurso ante un tribunal.

También puede aplicar el principio del vencimiento del pago total de las costas en caso de considerar un abuso de derecho el ejercicio de la acción.

Por otra parte, si se establecen los Fondos en todos los Estados miembros, que se nutrirían con el importe de los "beneficios ilícitamente obtenidos" que no hubieran sido reclamados por las víctimas, podría existir, una fase administrativa del Fondo para estudiar la viabilidad de la acción colectiva y financiar su interposición.

Q26 y 27.-¿Puede haber soluciones de financiación no públicas (como la financiación por terceros o el seguro de defensa penal) que garanticen un equilibrio adecuado entre la garantía del acceso a la justicia y evitar abusos en el procedimiento?

La financiación por terceros, en principio se desconoce en España, pero habría que estudiar la viabilidad de su introducción, a nivel europeo.

En cuanto a los seguros, podrían ser una solución para las asociaciones de consumidores, en caso de inexistencia de Fondo o de no apoyo del mismo para el ejercicio de recursos colectivos.

Q28.- ¿Hay algún otro aspecto de la financiación del recurso colectivo que deba considerarse a fin de garantizar el acceso efectivo a la justicia?

Si, otorgar el beneficio de justicia gratuita que exima de la totalidad del pago de las costas a las asociaciones que estén incluidas en las listas publicadas en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Esta medidas, junto con el seguro y la existencia de un Fondo, pueden garantizar el acceso efectivo a la justicia.

Q29.- ¿Conoce Ud. ejemplos de problemas transfronterizos específicos en la aplicación práctica de la competencia, el reconocimiento o la ejecución de resoluciones judiciales?

Los problemas concretos planteados en el ámbito de la protección del consumidor se refieren a la ley aplicable en las obligaciones contractuales (Reglamento 593/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo y del Reglamento 44/2001 sobre reconocimiento y ejecución de las resoluciones judiciales), pues esta normativa permite acceder a un procedimiento en el lugar del domicilio del consumidor, pero en caso de obtenerse una resolución favorable es necesario ejecutarla donde la empresa tenga bienes o su sede social. El coste que supone tal medida es absolutamente desproporcionado, sobre todo

teniendo en cuenta la habitual escasa cuantía de los litigios con consumidores.

¿Qué consecuencias tuvieron esos problemas y qué contra-estrategias se adoptaron en última instancia?

No procede respuesta alguna.

Q30.- ¿Se requieren normas especiales sobre la competencia, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales o la ley aplicable relativas al recurso colectivo para garantizar la ejecución efectiva del Derecho comunitario en toda la UE?

Como se ha indicado anteriormente, faltaría modificar el Reglamento nº 44/2001, en lo relativo a la acumulación de acciones y el reconocimiento mutuo de las resoluciones judiciales derivadas de los procesos colectivos.

Q31.- ¿Cree que son necesarias otras normas especiales relativas al recurso colectivo en situaciones transfronterizas, por ejemplo para la solución consensual colectiva de conflictos o en caso de infracción de la legislación de la UE por proveedores de bienes y servicios en línea?

Consideramos que, en principio, no hace falta ninguna norma adicional, porque todas las normas deben basarse, con carácter general, en el principio de neutralidad tecnológica.

Q32.- ¿Existen otros principios comunes que debería añadir la UE?

El sistema debería concebirse de forma que sea flexible para poder adaptarse a una modificación de las circunstancias que aconsejen la introducción de nuevos principios.

Q33.- ¿El trabajo de la Comisión sobre el recurso colectivo de indemnización debería ampliarse a otros ámbitos del Derecho de la UE distintos de la competencia y la protección de los consumidores? En tal caso, ¿a cuáles?

En un primer momento, debería abordar los daños relativos al incumplimiento de la competencia, a la protección de los consumidores y al medio ambiente. Posteriormente, y a tenor de la evolución en la implantación de estas normas, evaluando el funcionamiento del sistema.

¿Hay aspectos específicos de estos ámbitos que deberían tenerse en cuenta?

En principio, no hay ninguno específico que debería tenerse en cuenta.

Q.34.- La posible iniciativa de la UE sobre el recurso colectivo, ¿debería ser de alcance general o sería más conveniente tomar iniciativas en sectores específicos de las políticas?

Lo correcto sería una iniciativa de alcance general sobre el recurso colectivo, que podría completarse con iniciativas complementarias en sectores específicos de las políticas.

PRESENCIA EN MEDIOS

El Consejo de Consumidores y Usuarios ha aparecido, durante el año 2011, en diversos medios de comunicación. Su Presidenta, Francisca Sauquillo, ha publicado, además, artículos de opinión y concedido entrevistas a varios medios. Asimismo, el Departamento de Comunicación del CCU ha emitido comunicados de prensa sobre los siguientes temas (para leer las notas de prensa completas, acceder a <http://www.consumo-ccu.es/prensaNotas.asp>):

• Reunión entre la Fiscalía General del Estado y el Consejo de Consumidores y Usuarios

Representantes del CCU, encabezados por su Presidenta, Francisca Sauquillo, y el Fiscal Jefe de la Sala Primera del Tribunal Supremo, José M^a Paz Rubio, se reunieron el 10 de enero para acercar posturas en materia de protección de los consumidores y usuarios y, en concreto, en lo que se refiere a las acciones colectivas de cesación. Durante la reunión, quedó patente el interés de los fiscales por la defensa de los consumidores y usuarios, en particular ante las grandes compañías que tienen un notable poder de mercado y generan, en ocasiones, indefensión al conjunto de la ciudadanía.

• La Presidenta del Instituto Nacional de Consumo (INC) compareció ante el Pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)



El pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios, presidido por Francisca Sauquillo, manifestó a la Presidenta del INC los principales problemas a los que se enfrenta el consumidor en las áreas de energía, telecomunicaciones, acceso a la justicia, transporte aéreo y servicios financieros. Isabel Martínez manifestó la voluntad de la Administración de elaborar una Ley de Servicios de Atención al Cliente en la que se establezcan

los requisitos mínimos que deben tener ciertos servicios para proteger al consumidor.



- **El CCU considera muy positiva la sentencia contra Ryanair que pretende cobrar por reimpresión de tarjeta de embarque**

El Consejo de Consumidores y Usuarios estima que la postura de la compañía vulnera claramente lo dispuesto por el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Una sentencia pionera, dictada por el Juzgado de lo Mercantil número 1 de Barcelona, declara nula por abusiva una cláusula de Ryanair por la que se obliga a los pasajeros a realizar la facturación 'online' o pagar 40 euros por su emisión en el aeropuerto.

- **Presentación del manifiesto en defensa de RTVE**

La Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, Francisca Sauquillo, leyó el 14 de febrero, en la sede del Consejo Económico y Social (CES) el Manifiesto en Defensa del RTVE. El documento se presentó en el marco de unas jornadas sobre el futuro del servicio público de comunicación audiovisual. Dichas jornadas contaron con la participación de sindicatos, organizaciones sociales y expertos. El Manifiesto

se incluyó en una nueva página web, www.teledetodos.com, que servirá de espacio de debate e intercambio para un foro sobre la radio y la televisión pública y que permite también a organizaciones y particulares adherirse al Manifiesto.

- **El CCU denuncia la saturación de las juntas arbitrales de consumo por las quejas contra el sector de las telecomunicaciones**

El Consejo de Consumidores y Usuarios denunció, el 22 de febrero, su preocupación ante la saturación de las Juntas Arbitrales de Consumo por las solicitudes de arbitraje en materia de reclamaciones al sector de telecomunicaciones en detrimento de otras reclamaciones a diversos sectores. En algunas Juntas Arbitrales se ha llegado incluso al extremo de constituir colegios especializados en telecomunicaciones para intentar descongestionar el volumen de solicitudes pendientes.

- **El pleno del CCU transmitió al Secretario de Estado de Telecomunicaciones la sensación de impunidad de las operadoras de telefonía en su relación con los consumidores**

El pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios recibió en febrero al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), que informó sobre la situación del sector. El CCU, por su parte, le transmitió la frustración de los usuarios ante la impunidad de las operadoras que, cuando infringen la ley, pagan multas que no resultan disuasorias y continúan haciendo la misma oferta u otra más agresiva. En este sentido se sugirió por parte del Consejo la necesidad de hacer públicos las sanciones y el nombre de las operadoras sancionadas.

• El Consejo de Consumidores y Usuarios se adhiere a las entidades sociales que reclaman saldar la hipoteca con la entrega de la vivienda

La FEMP, Jueces para la Democracia y Unión Progresista de Fiscales, además de asociaciones de consumidores presentes en el CCU, entre otros, alertan sobre la grave situación de las familias que se quedan sin casa y endeudadas. Por ello el CCU decidió adherirse a la propuesta del presidente de la Federación española de Municipios y Provincias (FEMP) que va a pedir al Gobierno una reforma de la normativa que permita que los ciudadanos desahuciados de sus casas puedan dar por finalizada la deuda con la entrega de la vivienda.

• Firma del acuerdo de entendimiento entre la Fiscalía General del Estado, el Instituto Nacional de Consumo y el Consejo de Consumidores y Usuarios

El Fiscal General del Estado, Cándido Conde-Pumpido, intervino en un acto previo al día del Consumidor, durante el que se firmó un acuerdo de entendimiento entre la Fiscalía General del Estado, el Instituto Nacional de Consumo y el Consejo de Consumidores y Usuarios. En su intervención el Fiscal General destacó que el consumidor es un ciudadano proyectado en el mercado y ese es, desde el punto de vista del tratamiento jurídico de sus actos, de sus necesidades y de sus problemas, una circunstancia absolutamente relevante. La misión, por tanto, de la justicia es promover específicamente la defensa de los derechos de los ciudadanos procurando con ello la satisfacción del interés social.

• El CCU considera prioritaria la regulación de los servicios de atención al cliente

El Consejo de Consumidores y Usuarios considera prioritaria la regulación de

los servicios de atención al cliente y espera que sean tenidas en cuenta las reivindicaciones que traslade al Gobierno para mejorar el contenido del anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente (SAC). Se trata de una histórica reivindicación del Consejo de Consumidores y Usuarios para garantizar a los ciudadanos sistemas de reclamación ágiles, eficaces y gratuitos.

• El Consejo de Consumidores y Usuarios advierte que sería inaceptable una directiva de consumo que recortara derechos ya consolidados de los consumidores españoles

La presidenta del CCU, Francisca Sauquillo, junto con representantes de las asociaciones que forman el Consejo, viajó el 25 de marzo a Bruselas coincidiendo con la votación en el Parlamento Europeo de la Directiva de Consumo. En este marco, trasladaron su posición a los comisarios europeos (la Comisaria de Justicia, Viviane Reding, el Comisario de Consumo, John Dalli, y miembros del equipo del Comisario de Competencia, Joaquín Almunia). La protección de datos, las acciones colectivas, la seguridad de productos y los viajes combinados fueron, entre otros, los temas abordados por la delegación del CCU.

• El CCU lamenta que se deje expresamente fuera del anteproyecto de ley de servicios de atención al cliente el sector financiero y de seguros

El CCU lamenta que el anteproyecto de ley de Servicios de Atención al Cliente excluya expresamente del ámbito de aplicación de la norma los sectores financiero y de seguros, aunque valora positivamente la iniciativa. La regulación de los servicios de atención al cliente ha sido una de las reivindicaciones clásicas de las asociaciones de consumidores.

• Críticas del Consejo de Consumidores y Usuarios al anteproyecto de ley del sector eléctrico

El Consejo de Consumidores y Usuarios presentó el 3 de junio sus alegaciones al Anteproyecto de Ley del Sector Eléctrico. El CCU denunció la falta de garantías para la protección de los usuarios, ya que en muchas ocasiones la información a los ciudadanos por parte de las empresas es escasa, confusa o poco accesible, tanto por falta de procedimientos adecuados para la prestación de estos servicios como por la falta de formación del personal dedicado a atender a los clientes.

• La Presidenta del CCU, Francisca Sauquillo, exige que Ryanair cumpla las leyes españolas y de seguridad aérea

La presidenta del CCU, Francisca Sauquillo, muestra su completo acuerdo con la decisión del Instituto Nacional del Consumo (INC) de remitir a la Fiscalía General del Estado un expediente contra Ryanair por imponer a sus pasajeros condiciones abusivas para acceder al embarque. En concreto, en el expediente se denuncia que la compañía aérea exija pasaporte o Documento Nacional de Identidad a los menores de edad aunque vayan acompañados. De acuerdo con las leyes españolas, el libro de familia es suficiente para poder embarcar.

• Ante la huelga de los pilotos de Air Europa, el CCU considera que la empresa debe tomar medidas para que los pasajeros no sufran las consecuencias

El Consejo de Consumidores y usuarios consideró en septiembre que las huelgas programadas por los pilotos de Air Europa no pueden considerarse una circunstancia extraordinaria, puesto que se conocían previamente. Tanto la juris-

prudencia del Tribunal Supremo como los fallos del Tribunal de Justicia de la UE se pronuncian en este sentido sobre el concepto de “circunstancias extraordinarias”. Por tanto, la compañía aérea tenía la obligación de tomar todas las medidas razonables tendentes a evitar que los pasajeros sufrieran las consecuencias de la misma.

OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL 2011

Enero

Comparecencia de la Secretaria General de Política Social y Consumo, Dña. Isabel María Martínez Lozano, ante el CCU, acompañada de la Directora General de Consumo, Dña. Etelvina Andreu Sánchez. En la cual la Presidenta del I.N.C. informa sobre dos proyectos normativos importantes del Ministerio: la Ley de Igualdad de Trato y la Ley de Servicios de Atención al Cliente (S.A.C.) y se compromete a reunirse más a menudo con el CCU y sus representantes. Plantea la reforma del arbitraje de consumo y le preocupa la modificación de la T.U.R.

Reunión con el Director General de Política Energética y Minas, D. Antonio Hernández, con insatisfactorio resultado, ya que la tarifa de la luz ya había subido.

Reunión con la representante de Google, D^a Bárbara Navarro, en la cual explicó medidas adoptadas para que se protejan los derechos de Propiedad Intelectual.

Reunión con los administradores de AFINSA.

Reunión con el Fiscal Jefe de la Sala Primera del Tribunal Supremo, D. José M^a Paz Rubio, en la que se propone la redacción de un borrador de Acuerdo

de Entendimiento de la Fiscalía General del Estado (F.G.E.), C.C.U. y I.N.C.

Elaboración de un Plan de Trabajo dentro del convenio con O.N.C.E.

Se acuerda la renovación de Alejandro Perales Albert como representante de CCU en el Consejo Consultivo de la Agencia Española de Protección de Datos.

Febrero

Comparecencia de D. Bernardo Lorenzo, Secretario de Estado de las Telecomunicaciones para la sociedad de la Información, acompañado por D. Pedro Alonso Manjón, Director de su Gabinete, y por D. Ramón Pérez de Vargas, Director de la Oficina de Atención al Ciudadano, para comunicar la tramitación del anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones a partir de la cual se producirán cambios en la Carta de Derechos del usuario de servicios de telecomunicaciones (Real Decreto 899/2009 de 22 de Mayo). En materia de derechos de los usuarios las novedades más significativas del nuevo marco normativo son la exigencia de mayor transparencia e información a los usuarios en los contratos e información que publiquen los operadores, se reduce el plazo de cambio de operador con conservación del número telefónico (portabilidad) a tan sólo un día laborable, además se avanza en la protección de datos personales y privacidad y se amplían las facultades de la Administración para la imposición a los operadores de condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, con independencia del servicio universal. En la ronda de intervenciones por parte de los miembros del Consejo se plantearon diferentes temas como por ejemplo la deficiente atención al cliente en el sector de las telecomunicaciones; existencia de una buena legis-

lación, aunque una deficiente aplicación, con un reparto competencial confuso que origina que el usuario no sepa donde recurrir; las sanciones escasas en cuantía; la revisión de los indicadores de calidad en el servicio; o la exclusión de la telefonía móvil del servicio universal en el proyecto de ley.

Lectura del Manifiesto en defensa de la RTVE pública.

Reunión con COAG para tratar la problemática del sector agroalimentario. La COAG solicita el apoyo de CCU para sensibilizar a los consumidores.

Renovación de la representante del CCU, Dña. Concepción Martín Rey, en la Asamblea General y en la Junta Directiva de ANEC (European Association for Co-ordination Representation Standardisation).

Comparecencia de la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad, Dña. Leire Pajín Iraola, acompañada por la Secretaria General de Política Social y Consumo, Dña Isabel María Martínez Lozano, y la directora General de Consumo, Dña Etelvina Andreu Sánchez. De acuerdo con los temas propuestos por el Consejo la ministra se compromete a reunirse más a menudo con el CCU y sus representantes, a posibilitar una reunión con la CNE para que se incorpore un consejero especializado en la defensa de los consumidores y a la creación de un grupo de trabajo con los Ministerios de Justicia y Economía y Hacienda, para tratar la Ley Hipotecaria desde la perspectiva de los consumidores.

Marzo

Reunión con D. Luis Berenguer, Presidente de la Comisión Nacional de Competencia, en relación con el doblaje cinematográfico.

Abril

Informe del CCU sobre el Código de Autorregulación de Publicidad Infantil de Juguetes de la AEFJ.

Personación en un recurso contencioso – administrativo sobre el Plan Estatal de la Vivienda 2009-2012.

Visita de la representación asociativa de Uzbekistán.

Observaciones al documento de respuestas a la consulta de la Comisión Europea sobre las acciones colectivas.

Mayo

Reunión de las asociaciones que pertenecen al CCU con la Asociación Española de Expertos en Centros de Contactos con Clientes y la Asociación Contact Center Española acerca de la Ley SAC (Servicios de Atención al Cliente).

Formulario con los problemas básicos que plantean los consumidores a los servicios de atención al cliente.

Asistencia de la Presidenta al Foro Europa celebrado en Sevilla, invitada por la eurodiputada María Irigoyen para abordar el punto de vista de los consumidores con referencia al Mercado Único. Dicho foro contó con la presencia de otras asociaciones como FACUA y UCE.

Envío de una carta al Ministro de la Presidencia, Don Ramón Jauregui, para solicitarle la puesta en marcha del Consejo Estatal de Medios Audiovisuales y que se tengan en cuenta las peticiones del CCU.

Junio

Comparecencia en el Pleno del Consejo de Doña Isabel Bombal, Presidenta del Observatorio de los Alimentos del Ministerio de Agricultura, Alimentación

y Medio Ambiente, para informar del Proyecto de Ley de Medidas para la reforma del funcionamiento de la cadena alimentaria y del Código de buenas prácticas comerciales.

Reuniones entre los representantes de los call-centers y distintas asociaciones del Consejo.

Informe a los grupos parlamentarios sobre la posición del CCU en cuanto a la Ley SAC.

Julio

Comparecencia de la Directora General de Consumo, Doña Etelvina Andreu, en la que expuso las medidas adoptadas en el Consejo de Ministros en materia hipotecaria.

En relación con la actividad anterior, el CCU mandó una nota a la Comisión de Vivienda del Congreso manifestando que la Subcomisión no es efectiva.

Carta al Comité de RTVE sobre la función del derecho de acceso a grupos sociales para crear espacios televisivos dedicados a consumo.

Septiembre

Participación del CCU en la “Conferencia sobre sostenibilidad alimentaria”, organizado por la Dirección General de Industrias Alimentarias del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Carta al Presidente de RTVE sobre el acceso de las asociaciones a espacios televisivos.

Reunión de la Comisión Técnica de Asuntos Europeos para tratar diversos temas comunitarios.

Creación de una Intranet en la web del CCU de gestión documental de los

trabajos de participación en órganos de representación, distribuida por Comisiones de Trabajo, donde los vocales puedan tener acceso a todas las convocatorias, programas, documentos y propuestas de sus representantes.

Documento enviado al Gobierno y a los partidos acerca del sobreendeudamiento y que recoge el conjunto de problemas que afectan a los consumidores.

Reunión con la eurodiputada Doña María Irigoyen para abordar el tema de los consumidores vulnerables.

Documento enviado al Grupo del PSOE en el Senado relativo al fomento de la versión original en la difusión de contenidos audiovisuales.

Octubre

Envío de cartas con las propuestas del CCU a los portavoces de los diferentes partidos políticos con representación en el Congreso de los Diputados.

Cinco reuniones de la Presidenta como parte integrante del Comité de Expertos para el Fomento de la Versión Original, del Ministerio de Cultura, fruto de las cuales han emitido un informe resaltando la importancia de la versión original para el aprendizaje de idiomas.

Reunión con el eurodiputado Don Antolín Sánchez Presedo con representantes del CCU.

Informe del CCU para el Parlamento Europeo sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial.

Noviembre

Se realizó y envió un informe al Ministerio de Cultura sobre películas sin doblaje, apoyando las películas en versión original.

Asistencia de la Presidenta al Congreso organizado por el Consejo General de la Abogacía Española, cuya ponencia trató el tema de la función de los abogados y los presos.

Reunión con los administradores concursales de AFINSA.

Diciembre

Comparecencia de D. Antolín Sánchez Presedo, diputado del Parlamento Europeo, para presentar la propuesta de Directiva Europea sobre "los contratos de créditos para bienes inmuebles de uso residencial", precedida por el Libro Verde 2005 y el Libro Blanco 2007. El ponente reconoció que en España se han venido desarrollando malas prácticas en el otorgamiento de las hipotecas, de manera que con esta propuesta de Directiva se pretenden establecer reglas para los operadores en el mercado hipotecario. A continuación los vocales del CCU intervienen presentando diversas aportaciones como que las entidades deben ser obligadas a formar e informar preconceptualmente a los consumidores de forma vinculante, acentuando en que se debe tener en cuenta el informe que emitió el CCU en relación a este tema. Además, desde el CCU se ha solicitado que se dicte una Ley acerca del sobreendeudamiento.

Ha sido publicada en la revista del Consejo General de la Abogacía Española (CGAE) la ponencia con la que intervino la Presidenta en la Jornadas celebradas en Málaga bajo el título "no sin mi abogado".

TRABAJO DE LAS COMISIONES TÉCNICAS

Asuntos Económicos: se han celebrado dos reuniones, el 19 de enero y el 15 de febrero de 2011, en las que se trató el tema del informe sobre el anteproyecto de Ley de regulación del juego, haciendo

hincapié en la seguridad en los medios de pago, garantías para los usuarios, cuáles pueden ser las personas vulnerables al juego y cuáles son los mecanismos de protección y prevención y analizar la perspectiva de los operadores del juego. Con todo lo tratado en las reuniones se elabora un documento presentado al pleno de CCU, aprobado el día de marzo de 2011 como Informe de Iniciativa Propia del Consejo.

Acceso a la justicia: se han estado tratando fundamentalmente el tema de la intervención del Ministerio Fiscal en la orden civil para la protección de los consumidores y usuarios; la problemática de las acciones colectivas para la protección de los consumidores y usuarios, y el tema del Código de Autorregulación de la Publicidad Infantil de Juguetes y la participación del CCU en la Comisión de Seguimiento de dicho Código. Con respecto a este código se elaboró un dictamen aprobado en el Pleno del CCU.

Política Comunitaria: esta Comisión técnica se reunió dos veces a lo largo del 2011, en la primera de ellas, celebrada el día 27 de enero de 2011. En la que se trató la consulta pública de la DG SANCO de la Comisión Europea sobre los medios extrajudiciales; la modificación del Reglamento de cooperación entre Administraciones de Consumo; el documento público europeo y la propuesta de Reglamento de reconocimiento, ejecución de sentencias; también se trató en esta comisión el tema de la consulta pública realizada por la Comisión Europea sobre las acciones colectivas: "Consulta pública: hacia un planteamiento europeo coherente del recurso colectivo". En la segunda reunión se trató el tema del Li-

bro Verde sobre libre circulación de documentos públicos el reconocimiento de los efectos de los certificados de estado civil, además se concluyó el tema de las acciones colectivas, elaborando un documento de respuesta del CCU a la "Consulta pública: hacia un planteamiento europeo coherente del recurso colectivo" aprobado en el Pleno del CCU del 26 de abril de 2011. También se abordó la problemática de la "educación financiera" y se informó sobre la propuesta de Directiva que reforma los viajes combinados y las propuestas de ámbito financiero, así como temas de transporte aéreo y terrestre, y sobre la Directiva sobre los derechos de los consumidores.

Comunicación: los miembros de la comisión se reunieron el día 10 de Febrero de 2011 para tratar el tema del espacio "Rincón del Consumidor" que la AESAN quiere incluir en su página web. En dicha reunión se realizó una revisión de temas que hasta el momento y acuerdo con lo remitido por las Asociaciones, supone la propuesta de preguntas frecuentes para incluir en dicha web. También, en esta comisión se acordó realizar una revisión y estudio de las distintas actuaciones que se plantearon realizar entre ambas entidades, la AESAN y el CCU, y que podían ponerse en marcha en el ejercicio 2011. Entre estas actividades destacamos, por ejemplo el envío de comunicados por parte de la AESAN a las asociaciones de consumidores y usuarios, el intercambio de comunicados de prensa entre ambas entidades establecer contactos continuos de cara a informar a las asociaciones sobre temas relevantes, sobre todo los relacionados con las alertas alimenticias, entre otros temas y asuntos tratados.

2.4.2 Audiencia en consulta

En cumplimiento de este mandato legal durante el pasado ejercicio el Consejo de Consumidores y Usuarios ha sido consultado en trámite de audiencia en relación a los siguientes asuntos relacionados a continuación, habiendo emitido los correspondientes informes, de los cuales se incluyen algunos resúmenes:

- Orden ITC por la que se modifica la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones para la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia
- Orden por la que se modifican los Anexos del Real Decreto 142/2002, de 1 de febrero, por el que se aprueba la lista positiva de aditivos distintos de colorantes y edulcorantes para su uso en la elaboración de productos alimenticios, así como sus condiciones de utilización
- *Real Decreto por el que se modifica la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio*

Nos encontramos ante la trasposición a nuestro derecho de una normativa europea en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios que, actualmente, se encuentra en un periodo transitorio. La Directiva 2007/68/CE establece una lista de ingredientes que pueden causar reacciones adversas a personas sensibles y, al mismo tiempo, se establecen periodos de transición para que los productos etiquetados con la normativa anterior puedan comercializarse hasta agotar las existencias, habida cuenta de que la nueva norma sobre el etiquetado introduce una mejora, pro-

ducto de la evolución técnica y legislativa y no de un contexto de alarma social que haya precipitado la adopción de medidas excepcionales.

Por último, la norma europea a la que tienen que converger las legislaciones de los Estado miembros, la Directiva 2007/68/CE, prevé la posibilidad de excluir esta obligación de etiquetado para aquellos ingredientes o sustancias para los que haya quedado probado científicamente que es poco probable que causen reacciones adversas.

El sector vino estima improbable que la caseína láctea y la ovoalbúmina produzcan reacciones adversas en personas alérgicas a la leche o al huevo.

En función de estas conclusiones la Organización Internacional de la Viña y el Vino solicitó la exención de la obligación en el etiquetado de estas dos sustancias en base a la previsión de la citada Directiva por lo que la Comisión, previa solicitud de un dictamen científico a la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA), ha postergado la aplicación obligatoria de la norma para los productos vitícolas hasta la finalización de aquel.

- *Real Decreto de adaptación normativa a la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*

Tiene como finalidad adecuar la regulación reglamentaria en materia de discapacidad a las directrices marcadas por la Convención, en la línea definida por la Ley de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El objeto de este proyecto es la modificación de parte del ordenamiento jurídico español para adaptarlo a la Con-

vención Internacional de los Derechos de las Personas con discapacidad aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 y que fue ratificado por España el 21 de abril de 2008, entrando en vigor el 3 de mayo de ese año. La importancia de esta Convención radica en el cambio conceptual de la discapacidad. Así, se pasa de un modelo médico que considera la discapacidad un objeto de políticas asistenciales a un concepto social que considera al discapacitado como un sujeto de derechos humanos y, en base a ello, las desventajas que sufre deben eliminarse porque violan el goce y el ejercicio de sus derechos.

En materia de sanidad, los cambios realizados están dirigidos a garantizar el derecho de acceso a la información de las personas con discapacidad. Para ello, se prevé la utilización de formatos adecuados en la información que se proporciona al paciente y la asistencia y el apoyo en la prestación de consentimiento de las personas con discapacidad.

En materia de transportes, tiene como finalidad incluir los Planes de Accesibilidad en todos los sectores del transporte y establecer un criterio para deslindar las grandes infraestructuras y servicios de pequeña entidad.

En materia de tecnologías de la información y la comunicación, se adecua lo dispuesto en el Reglamento sobre las condiciones básicas para la accesibilidad de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, a lo establecido en la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, en materia de accesibilidad a Internet.

• *Contrato para la prestación del servicio de dichas comunicaciones electrónicas soporte para los servicios de Tarificación Adicional 803 y 806, presentado para su aprobación por la empresa DATEL ENTERPIRSE, S.L.*

• *Ley por la que se modifica la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones*

El último índice de satisfacción del consumidor, elaborado por el Instituto Nacional del Consumo y presentado el 15 de marzo de 2006, revelaba que el 45,3% de los encuestados manifestaron haber tenido problemas con los servicios de comunicaciones electrónicas en los últimos doce meses. Y el 79,5% de la población demandaba a) mejor información sobre los productos, precios y condiciones de los contratos; b) mejor control del Gobierno sobre la prestación de los servicios; y c) mejoras en los servicios de reclamaciones y atención al cliente.

Analizando los datos ofrecidos por los estudios elaborados por la Comisión Europea sobre la opinión de los consumidores ante los servicios de interés general, España se sitúa a la cola europea en la valoración que nuestros ciudadanos otorgan a los servicios de comunicaciones electrónicas.

Desde otra perspectiva, la noción de servicio público ha de mantenerse, en la línea de identificarlo con la noción de servicio universal o servicio básico, esto es, de servicio esencial para la comunidad.

De esta manera, solidaridad y economía se hacen compatibles y dicha noción sigue siendo perfectamente útil para el operador jurídico.

Dirigiendo la mirada hacia el futuro, no debe desperdiciarse la oportunidad para virar hoy en la dirección de una

apuesta decidida por la honesta protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas y el refuerzo del servicio universal, cuya elaboración resultaría deseable en orden a una adecuada sistemática normativa y por coherencia competencial, fuera conjunta o coordinada entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Las alegaciones que esta Confederación presenta encierran el franco compromiso de contribuir activa y positivamente a la mejora del interés general.

• *Ley Integral para la igualdad de trato y no discriminación*

Tres notas caracterizan a esta ley: ser una ley de garantías, una ley general y una ley integral. Además, del contenido del artículo 14 de la CE, se incorporan expresamente tres nuevos motivos como son la enfermedad, la identidad sexual y la lengua, por su especial relevancia social, otorgando una mayor garantía al combinar el enfoque preventivo y reparador.

Se hace preciso señalar las reservas a la forma que adopta esta ley, denominada ley integral, y que no reviste naturaleza de ley orgánica, y ello al amparo de lo establecido en el artículo 81 de nuestro texto constitucional y de la propia exposición de motivos del anteproyecto que lo justifica en desarrollo del artículo 14 de la CE.

También se entiende de interés señalar que no se hace referencia a la discriminación en función de la capacidad económica de los ciudadanos y que se ha puesto de manifiesto en los avatares de la situación de crisis en la que nos encontramos y que no se puede obviar.

Finalmente, se plantea la oportunidad de que en el Preámbulo de la Ley se

mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios, trámite que por ser preceptivo debería ser reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, RD. 894/2005, de 22 de julio, modificado por el RD. 487/2009 de 3 de abril.

• *Orden por la que se modifica el Anexo del Real Decreto 1465, de 18 de septiembre, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los colorantes utilizados en los productos alimenticios*

• *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior*

• *Orden por la que se modifica la Orden del Ministerio de Economía de 27 de diciembre, de desarrollo del Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior*

• *Ley de Regulación del Juego*

La exposición de motivos del proyecto señala como justificación de la norma el mandato del legislador previsto en la disposición adicional vigésima de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información que ordena al gobierno la elaboración de un proyecto de ley para regular las actividades del juego y de apuestas.

Se resalta la necesidad de controlar las actividades de juego de ámbito estatal, especialmente si se realizan a través de medios electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos, mediante el establecimiento de un sistema de planificación y acceso al desarrollo de la actividad, la concreción de las competencias estatales en materia de regulación y control, y la definición de un régimen sancionador.

Hay que destacar también la reserva de ley que se hace a favor de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado y de la ONCE en las Disposiciones Adicionales Primera y Segunda, respectivamente, dotándolas de un régimen jurídico específico orientado a mantener el actual estatus de ambas respecto de los nuevos operadores.

Se ha de tener en cuenta que para la regulación no es únicamente el uso del juego lo que debe tenerse en cuenta, sino también que va a afectar a la salud de las personas en algún grado. En efecto, el juego, o mejor su uso inadecuado, puede provocar una serie de alteraciones del comportamiento que podrían derivar en una patología denominada ludopatía. Por ello el Consejo de Consumidores y Usuarios cree que el estudio debe recoger la sensibilidad de aquellas organizaciones representativas de los grupos más vulnerables.

- *Orden por la que se modifica el Anexo II del Real Decreto 866/2008, de 23 de mayo, por el que se aprueba la lista de sustancias permitidas para la fabricación de materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos y se regulan determinadas condiciones de ensayo*

- *Orden por la que se aprueba la Instrucción sobre las acciones a considerar en el proyecto de puentes de carretera (IAP-11)*

- *Contrato-tipo para la prestación de servicios de Tarificación Adicional en la modalidad de voz, para los Códigos de Acceso Telefónico 803/806/807 y 905, presentado para su aprobación por la empresa JET MULTIMEDIA TELECOM, S.L.*

- *Real Decreto por el que se establece el procedimiento de aplicación de la escala conjunta de deducciones, a la facturación mensual de cada oficina de farmacia*

- *Resolución de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios por la que se autoriza el número máximo de envases por recetas de las presentaciones de medicamentos en unidosis cuyo embalaje exterior coincida con su acondicionamiento primario*

- *Real Decreto por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera*

- *Real Decreto por el que se establece el procedimiento para que una sustancia sea considerada estupefaciente en el ámbito nacional*

- *Real Decreto sobre la seguridad de los juguetes*

Con la reciente aprobación de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la seguridad de los juguetes, se declara la intención de revisar y mejorar algunos aspectos de la Directiva 88/378/CEE de seguridad de los juguetes actualmente en vigor y convenientemente incorporada al ordenamiento español.

Este proyecto de Real Decreto traspone la nueva Directiva.

La motivación de la propuesta, según señala su memoria, se debe a "una causa normativa, debido a que por la misma se traspone a nuestro ordenamiento jurídico interno la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y de Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre la seguridad de los juguetes, y se recogen aspectos importantes de la Decisión 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio, sobre la presunción de conformidad, la impugnación de normas armonizadas, las reglas para el mercado CE, los requisitos para la evaluación de la conformidad y los procedimientos de notificación".

Por último, queremos reconocer que la nueva Directiva ha hecho un esfuerzo por integrar los nuevos avances en el conocimiento de los efectos perjudiciales de muchas sustancias y en particular se integran sustancias de tipo CMR (carcinogénicas, mutagénicas o tóxicas para la reproducción), o igualmente aquellos perfumes conocidos como alergénicos.

Confiamos, sin embargo, en que la situación respecto a la migración de elementos mantenga al menos los niveles actuales de seguridad o mejore la seguridad con niveles más restrictivos como la propia directiva menciona en su declaración de intenciones. Basta señalar que tratamos de elementos sobradamente conocidos como tóxicos, tales como los conocidos arsénico, mercurio o plomo.

- *Real Decreto por el que se establecen las funciones, composición y funcionamiento del Consejo Superior Postal*

El Consejo de Consumidores y Usuarios quiere resaltar el hecho de la prontitud en dotar de contenido el art. 51 de la reciente Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que crea el Consejo Superior Postal, estableciendo mediante la normativa que nos ocupa sus funciones, composición y funcionamiento, dotándolo de efectividad.

En cuanto a la representación de los consumidores permanece invariable con respecto al antiguo Consejo, regulado por el derogado RD. 1232/2003 de 26 de septiembre por el que se establece la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo Postal, manteniendo un solo representante de las asociaciones de consumidores y usuarios a propuesta del consejo de Consumidores y Usuarios, obviando la participación efectiva y activa de los ciudadanos en el mismo.

El Consejo quiere poner de manifiesto la dificultad de seguir una correcta interpretación de la norma debido a las excesivas remisiones normativas; sería conveniente que cuando se nombrase una determinada normativa se hiciese señalando el artículo concreto donde se recoge la referencia y el título completo de la norma a la que se refiere.

- *Orden reguladora del contenido admisible de los botiquines en el deporte*

- *Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios*

El Consejo encuentra positivo que una de las finalidades de la norma sea paliar las deficiencias detectadas en la prestación de servicios de atención al cliente de las grandes compañías, sobre todo en las contrataciones de servicios de tracto sucesivo. Sin perjuicio de ello, considera el CCU negativamente que los servicios de interés económico general hayan quedado excluidos del ámbito de aplicación de esta norma, por lo que entendemos que sería conveniente que esta propuesta normativa abarcase además a este tipo de servicios que afectan de manera directa a los consumidores y usuarios.

El Anteproyecto deja fuera de la aplicación de la ley sectores tan importantes como el financiero y el de los seguros; sectores, que en el pasado ejercicio registraron, respectivamente, 162.879 y 75.511 consultas y reclamaciones.

La Ley también prevé la exclusión de los efectos de la misma de aquellas empresas que cuenten con menos de 250 trabajadores; se posibilita dejar fuera del amparo de la ley a muchos consumidores que se ven abocados a contratar ciertos suministros, por ejemplo de agua, con

empresas que disponen de un número significativamente menor que el citado en la norma.

Además carece todo el articulado de referencia alguna a la necesidad de que los Servicios de Atención al Cliente estén obligados a recepcionar y atender las quejas y reclamaciones que puedan presentarle los consumidores que, aún no siendo clientes propiamente dichos de las empresas, sí se han visto afectados y/o perjudicados por alguna actuación de la misma.

- *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 891/2006, de 21 de julio, por el que se aprueban las normas técnico-sanitarias aplicables a los objetos de cerámica para uso alimentario*

- *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras*

- *Real Decreto por el que se regula el funcionamiento de la Comisión de Propiedad Intelectual así como el procedimiento para el ejercicio de sus funciones*

La exposición de motivos de este Proyecto de Real Decreto alude a la Constitución Española, y expresamente a los derechos recogidos en el artículo 20 de la CE: derechos de expresión y derechos de producción y creación literaria, artística, científica y técnica.

Sin embargo, deja a un lado, a nuestro entender, derechos constitucionales como el de comunicación o el de recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión, así como la tutela prevista en el apartado 5 del artículo 20 de la C.E., cuando expresamente cita que solo podrá acordarse el secuestro de publicaciones, grabaciones y otros medios de información en virtud de resolución judicial.

- *Ley de Supervisión de los Seguros Privados*

- *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo*

El vigente Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, desarrolló el mandato previsto en la Ley 44/2006 de 29 de diciembre de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios relativo al establecimiento de una nueva regulación de la institución del arbitraje de consumo.

En la actualidad, se justifica la necesidad de la presente reforma sobre la base de la experiencia acumulada desde su aprobación, que se considera suficiente para llevar a cabo una reflexión objetiva sobre la necesidad de acometer su reforma, justificada.

Los objetivos declarados de la reforma, que plantea la modificación de 14 artículos del vigente Real Decreto 231/2008, son los siguientes: a) simplificación y racionalización de la composición y funcionamiento de los órganos que integran el Sistema Arbitral de Consumo; b) flexibilización en la designación de los órganos arbitrales y en los requisitos para su acreditación; c) adecuación de los plazos previstos en el procedimiento administrativo previo al arbitral en la Ley 30/1992, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; d) introducción de mejoras en el procedimiento arbitral de consumo, con el fin de amumentar la seguridad jurídica y reforzar el principio de autonomía de la voluntad de las partes; e) posibilitar el acceso de los ciudadanos a una información actualizada de las empresas adheridas a las Juntas Arbitrales.

Las modificaciones propuestas intentan resolver otras cuestiones, como la descongestión de asuntos y la reducción del gasto público, que son totalmente ajenas a los intereses del consumidor.

- *Orden Ministerial por la que se derogan diversas Ordenes Ministeriales que regulan instrumentos de medida*

- *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1802/2008, de 3 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre notificación de sustancias nuevas y clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas, aprobado por el Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo, con la finalidad de adaptar sus disposiciones al Reglamento (CE) nº 1907/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo (Reglamento Reach)*

- *Orden por la que se desarrolla el reglamento de la Ley de Ordenación de los transportes terrestres en materia de transporte sanitario por carretera*

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios, se echa en falta que se aproveche el desarrollo de esta normativa para establecer un marco de derechos y obligaciones de los usuarios de este tipo de transportes y las empresas prestatarias de los mismos, así como el procedimiento específico de atención de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios de estos servicios, regulándose por tanto un procedimiento en este sentido que clarifique y facilite al usuario el ejercicio de sus derechos como usuario de este tipo de transportes.

Este aspecto lo entendemos fundamental y necesario en la prestación del tipo de servicio que se regula en la orden, ya que el mismo puede, por un lado, afectar a los intereses económicos de los usuarios y, por otro, generar riesgos que puedan afectar a la salud

o seguridad, siendo éstos derechos básicos de los consumidores y usuarios de acuerdo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- *Ley de Contrato de Seguro*

El Anteproyecto actualiza la normativa en la materia, agrupa diversas modificaciones introducidas en esta legislación y la adapta a las disposiciones de control y supervisión.

Para el CCU la valoración de este proyecto es positiva en la medida en que responde a una exigencia generalizada de los consumidores españoles que reclaman una mejor regulación de toda la actividad financiera y aseguradora, y, en este sentido, apoyamos iniciativas como la que se somete a este trámite de audiencia pública.

El texto debe de ser mejorado y reformado en determinados aspectos para garantizar la efectividad de los principios de buena fe contractual y protección al consumidor.

- *Ley de Servicios Funerarios*

- *Real Decreto por el que se establecen los criterios técnico sanitarios y de seguridad en las piscinas*

- *Orden por la que se establece la estructura y la gestión del Registro General del Código Técnico de la Edificación y se deroga la Orden VIV/1744/2008 de 9 de junio, por la que se regula el Registro General del Código Técnico de la Edificación*

- *Real Decreto por el que se regula la indicación del consumo de energía y otros recursos*

por parte de los productos relacionados con la energía mediante el etiquetado y una información normalizada

- *Real Decreto por el que se modifica la disposición adicional única del Real Decreto 1091, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamentos de uso humano fabricados industrialmente, y el Real Decreto 1246/2008, de julio, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y farmacovigilancia de los medicamentos veterinarios fabricados industrialmente*

- *Ley de Metrología*

- *Ley sobre contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio*

La aún vigente Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias traspuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, referida a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido. Tenía como objetivo el dotar de protección a los ciudadanos, reconociéndoles unos derechos básicos que estaban siendo vulnerados, así como intentar paliar las situaciones de fraude y abuso propiciadas por algunos operadores.

Frente a la regulación de la reventa nos encontramos con que ni el Anteproyecto ni tampoco la Directiva abordan como hubiera sido deseable la “gestión

de recompra”, figura distinta de la gestión de reventa, más beneficiosa aquella para el consumidor que ésta.

Pero ha de saludarse positivamente que la norma vaya a otorgar protección a los adquirentes de productos vacacionales de larga duración y les vaya a permitir disfrutar de los mismos derechos que los previstos para otros adquirentes, como lo es por ejemplo el derecho de desistimiento. Es un avance el hecho de que se amplíe el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento de los diez días actuales a catorce días naturales previstos en la normativa comunitaria y, en consecuencia, en la futura legislación nacional.

También se ha de destacar en la norma lo relativo al derecho a la información de los consumidores. La regulación del derecho de información es uno de los aspectos en los que de manera especial ha incidido la Directiva y, en consecuencia, el Anteproyecto de Ley. Se establece que la publicidad del aprovechamiento por turno indique la posibilidad de obtener la información precontractual. Con carácter previo a la formalización del contrato, y antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato y oferta, se impone al comerciante que le facilite con “antelación suficiente” información precisa, redactada de forma clara y comprensible, sobre el contrato a celebrar. Además el contenido de la información, recogido en los correspondientes formularios, formará parte integrante del contrato en el que además deberán figurar otros datos como: identidad, domicilio y la firma de cada una de las partes.

- *Real Decreto por el que se desarrolla la regulación del programa estatal de seguridad operacional para la aviación civil y se modifica el Real Decreto 1334/2005, de 14 de noviembre por el que se establece el sistema*

de notificación obligatoria de sucesos en la aviación civil

- *Real Decreto por el que se regulan las recetas oficiales y los requisitos especiales de prescripción y dispensación de estupefacientes para uso humano y veterinario*

- *Contrato- tipo de MASVOZ*

- *Orden por la que se modifica la Orden ARM/195/2008, de 25 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras de los premios Alimentos de España y se convoca su concesión para el año 2008*

- *Orden de transparencia y protección del cliente de servicios financieros*

- *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, por el que se establecen las medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos*

- *Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de matriculación de aeronaves*

- *Orden sobre el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*

- *Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 223/2004, de 6 de febrero, por el que se regulan los ensayos clínicos con medicamentos*

- *Real Decreto por el que se regula el Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores*

- *Orden por la que se determina el contenido y estructura del informe anual de gobierno corporativo, el informe anual sobre remuneraciones y otros instrumentos de información*

de las sociedades anónimas cotizadas y de las cajas de ahorro y otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores

- *Orden por la que se modifican los Anexos II y III del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos*

- *Orden por la que se deroga la Orden de 25 de julio de 2011, por la que se establecen límites de determinados hidrocarburos aromáticos policíclicos en el aceite de orujo de oliva*

- *Real Decreto por el que se regula la autorización de medicamentos de terapia avanzada de fabricación no industrial*

- *Real Decreto por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros*

- *Nota Sucinta sobre Expediente C/0366/11 CEPSA/CHESA*

- *Circular sobre Notificación previa de envíos de medicamentos a otros Estados Miembros*

- *Real Decreto por el que se derogan total o parcialmente determinadas reglamentaciones técnico-sanitarias y normas de calidad referidas a productos alimenticios*

- *Real Decreto por el que se modifican los Reales Decretos 1426/1989, de 17 de noviembre, y 1427/1989, de 17 de noviembre, por los que se aprueban los aranceles de los notarios y los registradores, así como el Decreto 757/1973, de 29 de marzo, por el que se aprueba el arancel de los registradores mercantiles*

- *Real Decreto por el que se desarrolla la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en materia de medidas y planes de igualdad*

• *Real Decreto por el que se establece la regulación de las condiciones administrativas, técnicas y económicas de la modalidad de suministro de energía eléctrica con balance neto*

La evolución de la actividad consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios, desde el año 2004 hasta el 2011, es la siguiente:

Audiencia en consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios								
Año	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Número de trámites	69	70	73	80	43	73	66	61

Fuente: Consejo de Consumidores y Usuarios. 2011

Un análisis de la influencia efectiva que los dictámenes elaborados por el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) tienen en los textos que final-

mente se aprueban, revela todavía una significativa insuficiencia en ser asumidos en los proyectos normativos en algunos casos.

Número Total de Tarifas y Contratos de Telecomunicaciones			
TARIFAS		CONTRATOS	
TELEFÓNICA	73	FRANCE TELECOM (ORANGE)	6
FRANCE TELECOM (ORANGE)	32	TENARIA Y CABLEEUROPA (ONO)	3
TENARIA Y CABLEEUROPA (ONO)	26	CLEARWIRE	3
XFERA MÓVILES (YOIGO)	7	MÁS MÓVIL	2
LEBARA	6	IBERBANDA	2
PEPEPHONE	5	TUENTI	2
R CABLE	5	NEO-SKY	2
ZAYBE	1	R CABLE	1
TUENTI	1	PEPEPHONE	1
MÁS MÓVIL	1	VODAFONE	1
CARREFOUR ONLINE	1	EUROPA WIRELESS	1
11824	1	CABLE Y TELE GALICIA	1
		SIMMOUS &SIM	1
TOTAL TARIFAS	159	TOTAL CONTRATOS	26

El Consejo de Consumidores y Usuarios, en virtud de lo establecido en el artículo 11.3 del Real Decreto 899/2009, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, ha recibido y tramitado para información de las Aso-

ciaciones, un total de 159 tarifas nuevas por parte de las teleoperadoras y 26 contratos, siendo Telefónica la teleoperadora que más ofertas tarifarias ha enviado con un total de 73, seguida de France Telecom (Orange), la cual ha sido la que ha registrado mayor número de contratos.

2.4.3 Representación

El Consejo de Consumidores y Usuarios como órgano de representación institucional de las organizaciones de consumidores y usuarios ante los organismos

públicos o privados, de ámbito nacional o internacional, participa activamente en más de 50 organismos, como se desprende de la tabla.

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
Agencia Española de Protección de Datos (Consejo Consultivo)	Alejandro Perales Albert	AUC
Agencia Española de Seguridad Alimentaria (Consejo de Dirección)	M ^a del Prado Cortés Velasco Iñaki Larrabeiti	CEACCU HISPACOOOP

En la AESAN se celebraron once sesiones. La dinámica de trabajo de las sesiones del Consejo de Dirección se ajustó al siguiente esquema de trabajo: informe de la Presidencia, informe de gestión del SCIRI (Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información), dentro de la actuación de control de la AESAN, informe de las reuniones de los Organos Colegiados (Comisión Institucional, Comité Científico y Consejo Consultivo), situación del programa normativo estatal e informe de las reuniones relevantes mantenidas en la Unión Europea.

En ocasiones, a estos asuntos permanentes se sumaron los relacionados con el Programa de las Misiones de la OAV para el control de la seguridad alimentaria en España o el estudio de la evolución de los trabajos del Comité Científico.

En el Informe de Gestión de SCIRI, el Consejo fue informado mes a mes de las actividades referidas a la gestión de la red de alerta. En 2011 se tramitaron en España, a través del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI), 3.576 expedientes relacionados con notificaciones referidas a la seguridad de productos alimenticios.

De entre las alertas alimentarias gestionadas en 2011, merece mención especial la mal denominada "crisis del pepino", iniciada a finales del mes de mayo, a raíz de un brote en Alemania por E.Coli enterohemorrágica, con numerosos afectados, con resultado letal en algunos casos.

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>El Consejo realizó un seguimiento de los informes aprobados por el Comité Científico. Por su especial interés para las familias y consumidores en general, y por afectar a grupos de población vulnerables (infancia), se considera adecuado destacar dos de ellos: <i>el Informe sobre Botulismo Infantil y el Informe de Exposición de lactantes y niños de corta edad a nitratos por consumo de acelgas en España</i>. En relación al primero de ellos, en la sesión de febrero se informó al Consejo de Dirección, que lo aprobó, de la solicitud cursada al Comité Científico de la AESAN para la realización de un informe sobre botulismo infantil, a raíz de los casos reportados en nuestro país (siete en 2007, dos en 2008, uno en 2009 y dos en 2010). En los casos más recientes se había dado la circunstancia de que el denominador común había sido la presencia de un carminativo (anís estrellado) probablemente presente en productos de leche artificial. En su informe, el Comité indicó que, pese a la gravedad de esta enfermedad en niños menores de 12 meses, con los datos epidemiológicos actuales el riesgo de padecer la enfermedad es bajo, “siempre que se evite el consumo de miel y/o infusiones de especies vegetales por parte de los niños de dicha edad”. Y resalta la importancia de reforzar la educación sanitaria respecto a esta enfermedad.</p> <p>En relación al <i>Informe de Exposición de lactantes y niños de corta edad a nitratos por consumo de acelgas en España</i>, se pidió al Comité que evaluara los riesgos para la salud de los lactantes y niños de corta edad por el consumo de acelgas (riesgo de presencia de nitratos), en ausencia de legislación europea específica para esta verdura, cuyo consumo en la Unión Europea es bajo. Tras su estudio, el Comité considera necesario que las recomendaciones de restricción del consumo de espinacas en este sector de la población se hagan extensivas a las acelgas y que se regulen, igualmente, los límites máximos de nitratos en acelgas. Igualmente indica que un contenido máximo de 3.000 mg nitratos/kg no entrañaría riesgos para los lactantes ni para los niños de corta edad.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>En cuanto al Programa Normativo, en 2011 el Consejo de Dirección fue informado cada mes de la evolución de las normas en proceso de elaboración, de las cuales se aprobaron y publicaron once Reales Decretos y seis Órdenes ministeriales. Por su parte, en el Boletín Oficial del Estado de fecha 6 de julio, se publicó la Ley 17/2011, de 5 de julio de Seguridad Alimentaria y Nutrición, que había sido informada por el Consejo de Consumidores y Usuarios.</p>		
<p>Asimismo se informó al Consejo de Dirección de otras intervenciones relevantes para los consumidores en el área de los denominados riesgos químicos. De acuerdo con la agencia europea de seguridad alimentaria, se inició la revisión de los límites máximos de cadmio en alimentos para rebajarla, ya que actualmente se supera la Ingesta Semanal Tolerable. Con este motivo se elaboró una recomendación sobre el consumo de crustáceos. Asimismo, en base a una opinión del Comité Científico de la AESAN se han actualizado las Recomendaciones de consumo de pescado en las especialidades de pez espada, tiburón, atún rojo y lucio, debido a la presencia de mercurio.</p>		
<p>También fue informado el Consejo de Dirección de las reuniones que se celebran en las instituciones comunitarias. La representante del CCU realizó durante 2011 un especial seguimiento a las reuniones relacionadas con los riesgos nutricionales, especialmente en relación a la aprobación del Reglamento (UE) 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, que fue publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea de fecha 22 de noviembre de 2011, así como las celebradas en relación al Reglamento 1924/2006, relativo a las declaraciones de propiedades nutricionales y de propiedades saludables en los alimentos, en especial con la adopción de la lista comunitaria de declaraciones bajo el artículo 13, que fue aprobada por el Comité Permanente de la Cadena Alimentaria y Sanidad Animal el 5 de diciembre.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
Agencia Española de Seguridad Alimentaria (Consejo Consultivo)	Gemma Trigueros Segura Iñaki Larrabeiti Gustavo Samayoa Estrada	OCU HISPACOOOP FUCI
<p>En la Agencia se trató, a lo largo de 2011, temas como el brote de E.Coli asociado al consumo de pepinos procedentes de España y el Informe sobre la Misión DG (SANCO) 2011/6021, para la evaluación de los controles oficiales relativos al sacrificio de carne fresca: Plan Estratégico de los mataderos de ovino caprino. Además, se presentó información sobre la evolución del estudio ALADINO de prevalencia de obesidad infantil en España y se informó sobre el Reglamento sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, en el que se recogen las obligaciones que se deben cumplir en el etiquetado nutricional general.</p>		
Asamblea General de ANEC	Conchy Martín Rey	CECU
<p>ANEC es la organización que representa a los consumidores en los temas de normalización. En el seno de las diferentes reuniones mantenidas por el organismo se han tratado las siguientes materias: paquete de normalización de la UE; estrategia Política de Consumo después del 2013; la polución marina y los desechos de envases, dirigida a la aceleración de los trabajos del Parlamento para la modificación de la Directiva de Envases; documento de CEN TC 354 WG1 sobre la norma para mini motocicletas; "Mandato de normalización de artículos dirigidos a niños: riesgos en colchones, sacos de dormir, edredones, etc."; normalización Europea de Mercado Único; utilización de retardantes de llama en los productos de consumo; uso de bolsas de plástico para las compras en la UE; utilización de productos químicos nocivos en los productos de consumo y la normalización en edificios sostenibles y trabajos sobre la protección de los consumidores vulnerables.</p>		
Grupo de Trabajo para Analizar los Contratos de Comunicaciones Electrónicas	Gustavo Samayoa Estrada José Vicente Gracia González Eugenio Ribón Seisdedos	FUCI UCE CEACCU
Comisión Asesora para las Instalaciones Térmicas de los Edificios	José Ángel Oliván García	UCE
Comisión de Denominaciones Comerciales de Especies Pesqueras	Óscar Benavente Rodríguez	FUCI

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
Comisión de Seguimiento del Código PAOS	Remedios Aceña Fernández-Arroyo Gretel Cabrera Galich Alejandro Perales Albert	HISPACOOOP CECU AUC
<p>A lo largo del 2011, la Comisión del Código PAOS celebró tres de las cuatro reuniones previstas para ese año. Durante el 2011 los asuntos que han sido objeto de las distintas reuniones convocadas se han centrado en informar sobre la actividad de cada período en cuanto a la aplicación y cumplimiento del Código PAOS y el fomento de nuevas adhesiones al Código PAOS, así como el correspondiente informe relativo a los asuntos internacionales relacionados con la publicidad de alimentos. También ha de destacarse que, durante el ejercicio 2011, se planteó la revisión del Código PAOS en cuanto a la franja de edad que protege dicha iniciativa con el fin de ajustarla a las previsiones de la nueva Ley de Seguridad Alimentaria.</p>		
Comisión del Código Técnico de la Edificación	Fernando Hipólito Lancha	FUCI
Comisión para el seguimiento de la transición a la TV Digital Terrestre	Alejandro Perales Albert	AUC
Comisión Mixta de Envases y Residuos de Envases	Juan Moreno Rodríguez Ana García Martín	UCE CECU
Comisión Mixta de Seguimiento del Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia	Alejandro Perales Albert	AUC
Comisión Nacional de Biovigilancia	Gretel Cabrera Galich	CECU
Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida	Manuel Pardos Vicente	ADICAE
<p>Durante el año 2011 se ha asistido y participado activamente en las reuniones celebradas para orientar acerca de la utilización de técnicas de reproducción humana asistida y colaborar con las administraciones públicas en esta materia.</p>		
Comité Consultivo de Comisión Nacional del Mercado de Valores	Manuel Pardos Vicente (titular) Cofre Farres Rosello (suplente)	ADICAE ADICAE

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>Durante todo el año 2011 el CCU ha realizado documentos de propuesta ante la intensa reestructuración del sistema financiero y que ha originado diversas modificaciones de normativa financiera. Entre estas propuestas están:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuestas del CCU al Anteproyecto de Ley, por el que se modifica la Ley 24/1988, de 28 julio, del Mercado de Valores. - Documento de alegaciones al Proyecto de Orden EH, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros. - Documento de alegaciones al Proyecto de Real Decreto, por el que se regula el Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. - Documento de alegaciones al Proyecto de Circular de la CNMV sobre el folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos tipo. 		
<p>Comisión Nacional de la Energía. Consejo Consultivo de la Electricidad</p>	<p>Ignasi Faura Ventosa (titular) Carlos Trías Pinto (suplente)</p>	<p>HISPACOOOP ASGECO</p>
<p>El representante ha participado en el análisis de las propuestas normativas y la presentación de las correspondientes alegaciones a éstas, destacando la Modificación del Real Decreto 437/2010, de 9 de Abril, por el que se desarrolla la regulación del proceso de titulación del déficit del sistema eléctrico y la propuesta de un modelo de factura de Eletricidad para Consumidores acogidos a la Tarifa de Último Recurso.</p>		
<p>Comisión Nacional de la Energía. Consejo Consultivo de Hidrocarburos</p>	<p>Fernando López Romano (titular) Dacio Alonso González (suplente)</p>	<p>CEACCU UCE</p>
<p>Comisión Nacional para el Uso Racional de los Medicamentos</p>	<p>Marina Heredia Ríos (titular) Jesús Yesa Herrea (titular) José Vicente Gracia González (suplente)</p>	<p>UCE FACUA UCE</p>
<p>Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional</p>	<p>Eugenio Ribón Seisdedos (titular y miembro de la CP de la CSSTA) Alejandro Perales Albert (suplente CP CSSTA)</p>	<p>CEACCU AUC</p>

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>A lo largo de 2011, la Comisión Permanente realizó una serie de trabajos que versaron sobre: el Control y seguimiento del Código de Conducta, el Estudio y análisis de consultas planteadas sobre la aplicación del Código de Conducta, el Análisis de contratos tipo, la Disponibilidad del servicio de Inspección de la SETSI en el plan de inspección de la publicidad en medios audiovisuales, el Informe de recursos de reposición.</p> <p>Las propuestas de modificación del Código de Conducta SMS en relación a los servicios de chat, información que debe figurar en la publicidad y emisión de programas en diferido, las Comunicaciones de Administraciones de Consumo y la Memorias de actividad.</p> <p>En cuanto a la valoración de los resultados de los trabajos desarrollados podemos decir que la Comisión acusa una severa falta de recursos que redundan (como en todos estos años) en una dilación no tolerable en la resolución de los expedientes, con evidente perjuicio para los consumidores y usuarios por el mantenimiento de las conductas infractoras del Código de Conducta durante un prolongado periodo sin actuación administrativa determinante del corte.</p> <p>Tampoco se satisfacen en esta sede las legítimas expectativas de los consumidores y usuarios ante la formulación de una pretensión económica, sometiéndolos a un periplo administrativo desalentador de hasta seis administraciones diferentes en la que todas ellas se acaban declarando incompetentes (OMIC/Dirección General de Consumo u organismo equivalente a nivel autonómico/Consejos Audiovisuales/ INC/CCSSTA/SETSI).</p> <p>Se ha insistido en este sentido en la necesidad de una información uniforme e inmediata al usuario, a primer nivel, sobre la vía adecuada para la reclamación económica de los perjuicios padecidos, que a día de hoy queda constreñida a la jurisdicción civil ordinaria.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos</p> <p>En la comisión se informa del accidente ocurrido a una niña de 6 años que sufre quemaduras y en donde estaba implicado un disfraz que imitaba a un atuendo africano, el cuál estaba etiquetado para mayores de 14 años. Sufre quemaduras por distintas partes del cuerpo después de que saliese ardiendo el disfraz de carnaval que llevaba puesto, estando jugando con un mechero. Tras analizar la cuestión, la Comisión dictamina que se debe dar un mandato a AENOR para que elabore una norma que establezca los requisitos de inflamabilidad a los disfraces para adultos dado que estos pueden ser utilizados indistintamente por niños.</p> <p>Además, se presentaron los datos de la Red de Alertas en 2010. Durante el año 2010 se han tramitado 2841 notificaciones: 447 generadas por las CCAA y 2271 por la CE, lo que hace un total de 2718 notificaciones. La mayoría de estas corresponden a notificaciones de productos que suponen un riesgo grave.</p>	<p>Jordi Castilla López José Ramón Lozano Petit</p>	<p>FACUA UNAE</p>
<p>Consejo Económico y Social</p> <p>La participación del CCU en el Consejo Económico y Social se realiza en el Pleno y en Comisiones Específicas.</p> <p>Durante el 2011 el pleno del CES aprobó diez Dictámenes preceptivos, un Informe y acordó la elaboración de dos Informes a iniciativa propia. A continuación se especifican los Dictámenes más importantes aprobados en las e las sesiones plenarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dictamen nº 01/2011 relativo al Anteproyecto de Ley de reforma de la Ley 22/2003, de 2 de julio, Concursal. • Dictamen nº 02/2011 sobre el Anteproyecto de Ley sobre actualización, adecuación y modernización del Sistema de la Seguridad Social. • Dictamen nº 03/2011 sobre el Anteproyecto de Ley Integral para la igualdad de trato y la no discriminación. 	<p>Carlos Sánchez Reyes Félix Martín Galicia Ángel Díaz Plasencia Isabel Ávila Fernández Monge</p>	<p>OCU HISPACOOOP UCE CEACCU</p>

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen nº 04 sobre el Anteproyecto de Ley sobre titularidad compartida de las explotaciones agrarias. • Dictamen nº 05 sobre el Anteproyecto de Ley por la que se procede a la Integración del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social en el Régimen General de la Seguridad Social. • Dictamen nº 06 sobre el Anteproyecto de Ley de Supervisión de los seguros privados. • Dictamen nº 07 sobre el Anteproyecto de Ley de Contrato de seguro. • Dictamen nº 08 sobre el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los Servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios. • Dictamen nº 09 sobre el Anteproyecto de Ley por la que se modifica la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. • Dictamen nº 10/10 sobre el Anteproyecto de Ley de Servicios Funerarios. <p>Aprobación de propuesta de Anteproyecto de Presupuesto del CES para el año 2012.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento nº1/2011: "Fomento del espíritu empresarial, la innovación y la creatividad en la región euromediterránea". <p>Aprobación de realización de Informe a iniciativa propia sobre la Internalización de la empresa española como factor de competitividad.</p> <p>Intervención de D. Chakilo Benmoussa (Presidente del CES de Marruecos).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe 01/2011 Tercer Informe del CES sobre la situación de las mujeres en la realidad sociolaboral española. <p>Aprobación del Índice de la Memoria del CES 2011.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>EL CCU participa también con carácter permanente en el Grupo Tercero, en la Comisión de Salud, Consumo, Asuntos Sociales y Educación, en la Comisión de Relaciones Laborales y en la Comisión Específica para el Estudio de la Situación de la Mujer en España, en la de Desarrollo autonómico, competitividad y cohesión social.</p> <p>La Comisión de Relaciones Laborales se reunió en concreto 16 ocasiones para debatir la elaboración de los siguientes trabajos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley que modifica la Ley 42/1997, de 14 de nov. Ordenadora de la inspección de trabajo y seguridad social. - Ley sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de seguridad social. - Seguridad Social del Régimen agrario. - Ley de titularidad compartida de las explotaciones agrarias. Integración régimen especial agrario de la Seguridad Social en el régimen general. - Informe Euromed. - Informe inmigración y cooperación. <p>La Comisión Específica para el Estudio de la Situación de la Mujer en España se reunió en ocho ocasiones para la actualización del Tercer Informe sobre la situación sociolaboral de la mujer en España, que se aprobó en la sesión plenaria de 30 de noviembre, como Informe 01/2011.</p> <p>La Comisión de Desarrollo autonómico, competitividad y cohesión social se reunió en cinco ocasiones para la elaboración del "Informe sobre desarrollo autonómico, competitividad y cohesión social. Medioambiente", que quedó pendiente de aprobación en el pleno.</p> <p>Y, por último, el CCU participó también en la reunión del Comité de Acción Exterior celebrada el 17 de noviembre para definir estrategias de acción en las relaciones exteriores del CES.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
Comité Económico y Social de la Unión Europea	Bernardo Hernández Bataller Carlos Trías Pinto	AUC ASGECO
<p>Los temas tratados en el Comité hacen referencia a aspectos como las sanciones en el ámbito de los servicios financieros, la cooperación entre las Administraciones de consumo, la modificación del Reglamento europeo sobre competencia judicial, el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), el Libro Verde sobre la libre circulación de documentos públicos, los derechos de los pasajeros del transporte aéreo y el uso de escáneres en los aeropuertos.</p>		
Comité Consultivo del Organismo Autónomo para el Mercado de Tabacos	José Carrero García	ASGECO
Comité de Evaluación de Medicamentos Uso Humano	Ana Sánchez Méndez	OCU
Comité de Evaluación de Medicamentos Uso Veterinario	Miguel Vallejo Vicente	UCE
Comité de Seguimiento de la Asociación de Distribuidores y Editores de Software de Entretenimiento (ADESE)	Oscar Benavente Rodríguez	FUCI
Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas	María Rodríguez Sánchez (titular) Ana Isabel Ceballo Sierra ()	CECU ASGECO
<p>A través de varias reuniones convocadas por el CERSE se trataron diferentes aspectos sobre Responsabilidad Social de las Empresas que directa e indirectamente afectan a los consumidores. Durante 2011, el CERSE continuó el trabajo iniciado en el año 2009 con la constitución de cinco grupos de trabajo, centrándose la actividad del Consejo de Consumidores y Usuarios en el correspondiente a "Consumo e Inversión Socialmente Responsable".</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>En el mes de mayo del 2011 se aprobaron en el CERSE cinco documentos de trabajo, entre ellos el de Consumo e Inversión Social Responsable, y se pusieron en marcha, a partir de esa fecha, otros tres grupos de trabajo más. El Consejo de Consumidores y Usuarios participa en el grupo denominado "Promoción de la RSE", donde uno de los trabajos fundamentales que se realizan es la elaboración de indicadores RSE para que puedan disponer de ellos tanto las empresas que, según la Ley de Economía Sostenible, tienen que presentar Memoria RSE en el Ministerio de Empleo, como aquellas otras que voluntariamente quieran presentarla. Estos indicadores están confeccionados sobre la base de normativas internacionales y, pese a no ser obligatorios, permiten establecer marcos de homogeneización en la elaboración de las Memorias RSE de las empresas y con ello facilitar a los consumidores el comparar actuaciones.</p>		
<p>Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (CATSI)</p>	<p>Eugenio Ribón Seisdedos (titular) Antonio Pomares Ripio (titular) Rubén Sánchez García (suplente) José Vicente Gracia González (suplente)</p>	<p>CEACCU CECU FACUA UCE</p>
<p>Consejo Asesor Postal</p>	<p>Dacio Alonso González (titular) Fernando López Romano (suplente)</p>	<p>UCE CEACCU</p>
<p>Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo</p>	<p>José Ramón Lozano Petit Eugenio Ribón Seisdedos Gustavo Samayoa Estrada</p>	<p>UNAE CEACCU FUCI</p>
<p>Consejo Nacional del Clima</p>	<p>Isabel Ávila Fernández Monge (titular) José Angel Oliván García (titular) Ana Atchenique Calvo (suplente) José Ramón González Pan (suplente)</p>	<p>CEACCU UCE CECU FUCI</p>
<p>Consejo Asesor de Medioambiente</p>	<p>Belén Ramos Alcalde (titular) Gustavo Samayoa Estrada (titular) Juan Moreno Rodríguez (suplente) Concepción Martín Rey (suplente)</p>	<p>OCU FUCI UCE CEECU</p>

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>Entre las actividades desarrolladas a lo largo del ejercicio 2011 señalamos las siguientes:</p> <p>Se ha desarrollado una labor de alegaciones y mejora del Anteproyecto de Ley de residuos y suelos contaminantes.</p> <p>Asimismo, se ha desarrollado una intensa labor de alegaciones y mejora en la normativa de priorización de sectores para la exigencia de garantía financiera de responsabilidad medioambiental.</p> <p>Se han realizado proyectos relacionados con la creación de reservas marinas y proyectos normativos relacionados con el reciclado, como la normativa de gestión de aceites industriales usados.</p> <p>Además, se ha participado en la elaboración de Informes con relevancia ambiental como "informe Sobre Rio +20", "Informe sobre la candidatura PNUMA" o "Informe sobre panel global de sostenibilidad".</p>	<p>Miguel García Pérez (titular) Marina Heredia Ríos (suplente)</p>	<p>FUCI UCE</p>
<p>Consejo General de Organizaciones Interprofesionales Agroalimentarias</p>	<p>Marta Coronado Rubio David Cifredo Franco Antonio Pomares Ripio José Vicente Gracia González Fernando López Romano Gustavo Samayoa Estrada</p>	<p>UNAE FACUA CECU UCE CEACCU FUCI</p>
<p>Consejo Nacional de Transportes Terrestres</p>		
<p>Durante 2011, en la sección de viajeros, se debatieron en las diferentes reuniones convocadas por el Consejo, Sección de Viajeros, asuntos de interés para los usuarios del sector de entre los que pueden señalarse, a título de ejemplo, los siguientes:</p> <p>1. Proyecto de Real Decreto por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre, que quedó sobre la mesa en la reunión anterior.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>2. Borrador de Anteproyecto de Ley por la que se modifica la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres para adaptarla a diversos Reglamentos de la Unión Europea, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre. Dicho texto fue objeto de un extenso trabajo y presentación de alegaciones por parte de los vocales representantes de los consumidores.</p> <p>3. Anteproyecto de Ley por el que se regulan los servicios de atención al cliente de las empresas que prestan servicios económicos de interés general destinados a los consumidores y usuarios.</p> <p>En la sección de Mercancías fueron objeto de examen diferentes textos legales de interés para los ciudadanos, tales como: el Proyecto de Orden por la que se actualizan los anexos del Real Decreto 957/2002, de 13 de septiembre, por el que se regulan las Inspecciones Técnicas en Carretera de los Vehículos Industriales que circulan en territorio español; el Borrador del Manual de Procedimiento de Inspección de las Estaciones ITV y el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 640/2007, de 18 de mayo, por el que se establecen excepciones a la obligatoriedad de las normas sobre tiempos de conducción y descanso y el uso del tacógrafo en el transporte por carretera.</p>		
<p>Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana</p>	<p>José Carrero García</p>	<p>ASGECO</p>
<p>Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria (INGESA)</p>	<p>Isabel Ávila Fernández-Monge (titular) José Ramón Lozano Petit (suplente)</p>	<p>CEACCU UNAE</p>
<p>En el Consejo de Participación de INGESA tuvieron lugar tres reuniones:</p> <p>En la primera reunión, celebrada el 3 de febrero de 2011, se presentó el Informe de Gestión del ejercicio 2010, con datos provisionales de cierre del ejercicio, destacando el incremento del gasto farmacéutico, aunque también lo hace el porcentaje de medicamentos genéricos prescritos; asimismo se destaca la bajada en las listas de espera de intervención quirúrgica, por debajo de la media del SNS.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>Se informó de la ejecución del Presupuesto 2010 y se aprobó la estructura de la Memoria de 2010.</p>		
<p>En la segunda, el 30 de junio de 2011, se presentó el Informe de Gestión de los cuatro primeros meses del año, destacando en Atención Primaria la reducción del número de tarjetas sanitarias por la eliminación de tarjetas duplicadas en INGESA y la Comunidad andaluza. En Atención Especializada se destacaron las consecuencias de la puesta en funcionamiento del Hospital Universitario de Ceuta, con un fuerte incremento de los ingresos, las urgencias, las camas y quirófanos, con una lista de espera de 37 días. En cuanto al gasto farmacéutico se comentó que se encuentra en los mismos niveles que en el resto del SNS.</p>		
<p>Se informa de la ejecución del presupuesto en el periodo enero-abril. Respeto de los datos de gasto farmacéutico algunos miembros del Consejo solicitaron la desagregación de la Farmacia hospitalaria, tal como se hace en Atención Primaria.</p>		
<p>Se informó sobre la presentación de los resultados del grupo de trabajo creado ad hoc por encargo del Consejo Interterritorial, que lleva dos años estudiando el gasto farmacéutico hospitalario.</p>		
<p>Por último, en la sesión se comentó del Convenio Ministerio Sanidad y Ministerio de Defensa para la integración del personal sanitario del Hospital Militar de Ceuta en INGESA, informando de que en torno a 100 profesionales podrían adquirir la condición de personal estatutario. Asimismo se hizo una valoración del primer año de funcionamiento del Hospital de Ceuta, que ha supuesto un incremento en la actividad en general debido a las nuevas instalaciones y de modo especial el de la actividad quirúrgica, debido al mayor número de quirófanos. Se destaca de manera especial la fuerte inversión en equipos de alta tecnología que han requerido un esfuerzo considerable del personal sanitario para formarse y adaptarse a estos nuevos sistemas de diagnóstico.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>En la tercera reunión, celebrada el 20 de septiembre de 2011, se presentó el Informe de Gestión hasta 30 de junio de 2011. Se informó asimismo de las características del Hospital de Melilla, así como del estado de situación de la obra, que había sufrido un retraso por problemas con una de las subcontratas, y se informa de la incorporación del personal del Ministerio de Defensa en el Hospital Universitario de Ceuta.</p>		
<p>Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria (INGESA). Comisión Ejecutiva CEUTA</p>	<p>Inés López Silva (titular) Gregoria Poza García (suplente)</p>	<p>CEACCU FUCI</p>
<p>Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria (INGESA). Comisión Ejecutiva MELILLA</p>	<p>Victoria Choclán Salvador (titular) Angela González Santana (suplente)</p>	<p>CEACCU CEACCU</p>
<p>Consejo Superior de Estadística</p>	<p>Ana Isabel Ceballo Sierra (titular) Carlos Trias pinto (suplente)</p>	<p>ASGECO ASGECO</p>
<p>Consejo Superior de Tráfico</p>	<p>Dacio Alonso González</p>	<p>UCE</p>
<p>Corporación RTVE (Consejo Asesor)</p>	<p>Alejandro Perales Albert Fernando Móner Romero</p>	<p>AUC CECU</p>
<p>Este organismo convocó, durante 2011, una única reunión en fecha 11 de marzo de 2011. En dicha reunión se presentó e intervino el Presidente de la Comisión de Servicio Público y durante el transcurso de la tarde, el CCU participó, a través de D. Fernando Móner Romero, en el marco de la conferencia "La Radiotelevisión pública y el porvenir de la democracia española (Teledetodos)", en la Mesa denominada "RTVE y la participación ciudadana: el derecho de los grupos sociales y políticos".</p>		
<p>Junta Consultiva de Seguros</p>	<p>Jorge Sanz Fernández Santiago Pérez Beltrán</p>	<p>UCE ADICAE</p>
<p>Durante todo el año 2011 ha realizado documentos de propuesta ante la modificación de normativa en materia de seguros. Entre estos documentos están: - Propuestas y aportaciones del CCU al Anteproyecto de la Ley de Contrato de Seguro.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN	
<p>- Propuestas y aportaciones del CCU a Propuestas de Resolución de la DGSFP por la que se da publicidad a la actualización de los importes de cobertura del seguro obligatorio, prevista en el apartado 2 del artículo 4 del texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.</p> <p>- Propuestas y aportaciones del CCU al Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero.</p>	<p>Gustavo Samayoa Estrada Marta Coronado Rubio Carmen Picot Oroval Marina Heredia Ríos Yolanda Quintana Serrano</p>	<p>FUCI UNAE HISPACOOOP UCE CEACCU</p>	
<p>Observatorio de Precios de los Alimentos</p>	<p>Los representantes participaron en los diferentes plenos del observatorio donde se trataron temas como el estudio "Análisis del impacto en la Cadena Alimentaria de la volatilidad de los precios de las materias primas", se presentaron el "Informe sobre la evolución del mercado alimentario. Precios y consumo" y el "Informe sobre la actualización de estudios de la cadena de valor". Se presentó el seguimiento de las actuaciones en relación con la mejora del funcionamiento de la cadena alimentaria, así como la creación de un grupo de trabajo reducido para trabajar en la negociación de un listado de buenas prácticas comerciales dentro del Código de Buenas Prácticas Comerciales, y además se analizó el borrador de un estudio de la cadena de valor y formación de precios del aceite de oliva.</p>	<p>Alejandro Perales Albert</p>	<p>AUC</p>
<p>Observatorio de la Publicidad. Comité Asesor</p>	<p>María Rodríguez Sánchez</p>	<p>CECU</p>	

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>En el Observatorio de la Distribución Comercial se debatieron durante el año 2011, en una única reunión convocada por el órgano de consulta, asuntos como: Informe sobre novedades en el ámbito jurídico de la distribución comercial; aprobación del Código de Buenas Prácticas para el sector de automoción y autorización para la venta de tabaco en tiendas de conveniencia; el Informe sobre el Observatorio del Nivel de Precios del Comercio Minorista en España (Datos cuarto trimestre 2011) y el análisis de la evolución del Índice de Tendencia de Márgenes Comerciales de Productos Frescos de Alimentación (Cuarto trimestre 2011).</p>		
<p>Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores</p>	<p>Conchy Martín Rey Eugenio Ribón Seisdedos</p>	<p>CECU CEACCU</p>
<p>Este órgano consultivo europeo se ha reunido, durante el año 2011, de forma trimestral. En el seno de sus reuniones se han tratado materias de interés para los consumidores europeos como las relativas a: la Estrategia de la Política de Consumo después del 2013 y Programa de Acción de la Comunidad; la Resolución de Conflictos en el sector energético; la Ley Europea de Ventas; la Resolución de Conflictos y Resolución de Conflictos en línea; el Desarrollo más sostenible en el consumo y la producción, revisión de la Política de Consumo Sostenible y Plan de Acción Industrial Sostenible; Propuesta para una Directiva sobre Pacientes así como los Resultados del Eurobarómetro Actitudes de los consumidores y comerciantes hacia el mercado transfronterizo y la protección del consumidor.</p> <p>Es del resaltar la creación, en 2011, de un subgrupo de trabajo ad-hoc con el objetivo de estudiar la citada propuesta Ley Europea de Ventas. El informe relacionado con esta propuesta fue objeto de rechazo por la representación del CCU al no suponer la iniciativa un mecanismo adecuado de protección al consumidor.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>Finalmente se debe señalar que el CCU trasladó al órgano consultivo europeo diferentes reflexiones y propuestas, entre otras, las relacionadas con: la difícil situación que atraviesa el movimiento de consumidores en el seno de la UE; la necesidad de reforzar las acciones de supervisión del mercado, así como el seguimiento y aplicación de las normas vigentes a nivel nacional para que la política de consumo de la UE sea realmente efectiva y, en materia de seguridad, la necesidad de intensificar las acciones de vigilancia del mercado, dado que la casi totalidad de los productos incluidos en el RAPEX (sistema europeo de alerta rápida para productos peligrosos) llevan incorporado el marcado CE.</p>		
<p>Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones</p>	<p>Enrique García Piñero</p>	<p>FACUA</p>
<p>La Comisión se ha reunido a lo largo de 2011 en cuatro ocasiones, en las que se han tratado temas relacionados con la calidad en los servicios y especialmente sobre calidad de voz, calidad en la facturación, actualización del documento sobre buenas prácticas relativas a las auditorías sobre calidad de facturación, análisis de la encuesta de calidad de los servicios realizados por el CCU y formulario tipo electrónico para comunicación de tarifas a organismos y entidades.</p>		
<p>Comisión Intersectorial para Actuar Contra las Actividades de los Derechos de Propiedad Intelectual</p>	<p>Alejandro Perales Albert</p>	<p>AUC</p>
<p>Comisión Intersectorial para Actuar Contra las Actividades Vulneradoras de los Derechos de la Propiedad Industrial</p>	<p>José Vicente Gracia González</p>	<p>UCE</p>
<p>Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria</p>	<p>Iñaki Larrabeiti Pando Jesús Vega de Rodrigo Yolanda Quintana Serrano Gustavo Samayoa Estrada</p>	<p>HISPACOOOP FACUA CEACCU FUCI</p>

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
<p>Los representantes han participado en diversos plenos donde se han estudiado proyectos legislativos como el del Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1245/2008, de 18 de Julio, por el que se modifica la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de Julio.</p>		
<p>Observatorio Estatal de Violencia Sobre la Mujer</p> <p>El 8 de noviembre de 2011 se celebró un pleno dentro del cual se presentó el IV Informe del Observatorio Estatal de Violencia contra la Mujer, en el que se trataron las siguientes propuestas sobre las repercusiones de la violencia de género en la infancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Necesidad de visibilización de los niños y niñas como víctimas directas de la violencia de género en el contexto familiar. 2) Recopilación, tratamiento y publicación de forma sistematizada de los datos sobre niños y niñas afectados por situaciones de violencia de género. 3) Necesidad de proporción a estos niños y niñas de una atención psicoeducativa especializada y adaptada a sus características y necesidades. 4) Mejora de la coordinación y desarrollo de las medidas y recursos existentes en los distintos territorios para atender las necesidades de estos niños y niñas, evitando que se produzcan espacios vacíos de protección por posible conflicto de competencias entre administraciones. 5) Formación específica en violencia de género e infancia a todos los profesionales implicados en la atención a la violencia de género en el ámbito familiar (jueces, fiscales, forenses, equipos psicosociales, forenses, funcionarios, trabajadores sociales, etc.). Además, entre los días 16 y 17 de noviembre de 2011, se celebró el IV Congreso del Observatorio y el 25 de noviembre fue la conmemoración del día internacional contra la Violencia de Género. 	<p>Marta Coronado Rubio</p>	<p>UNAE</p>

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
Observatorio de Pagos con Tarjeta Electrónica	Fernando Herrero Sáez de Eguilaz José Ángel Olivan garcía	ADICAE UCE
Observatorio para la Prevención del Tabaquismo	Antonino Joya Verde José Carrero García	OCU ASGECO
Consejo del Plan Estatal de Vivienda	M ^a Emilia Gómez Huertas	CECU
<p>Si bien el Consejo del Plan de Vivienda no convocó ni celebró ninguna reunión durante el año 2011 sí lo hizo la Plataforma para el Fomento de la Rehabilitación, en concreto el Grupo de Difusión en el que participa el CCU. Dicho Grupo debatió aspectos como: el origen de la Plataforma y objetivos a perseguir; el emprender acciones que activen y reorienten el sector de la construcción hacia la mejora, adecuación y rehabilitación del parque edificado de viviendas; facilitar y fomentar las obras de mejora y adecuación y rehabilitación del parque residencial existente, mediante actuaciones que fomenten el ahorro de energía, la calidad de los trabajos, mejoren la accesibilidad, potencien el mantenimiento, generen empleo y faciliten la formación específica de los agentes del sector.</p>		
Comisión para las Emisiones y Retransmisiones Deportivas	Alejandro Perales Albert Juan Moreno Rodríguez	AUC UCE
Comisión Seguimiento Acuerdo de Colaboración entre el MISACO y Representantes de los Sectores de la Creación, Producción y Distribución de Prendas de Vestir	Rubén García Sánchez	FACUA
Comisión de Seguimiento del Convenio Firmado entre el C.C.U. y la Comisión Nacional de la Energía	Ignasi Faura Ventosa Fernando López Romano Antonio Pomares Ripio	HISPACCOOP CEACCU CECU
<p>Los representantes del CCU en la comisión participan en la presentación del Comparador de Precios de gas y electricidad elaborado por la C.N.E., el cual proporciona en tiempo real una comparativa y características de las ofertas que las comercializadoras dirigen a los consumidores domésticos, de acuerdo a su perfil específico de consumo, obteniendo información adicional sobre la factura estimada para el primer y el segundo año de la oferta seleccionada. Su web es http://www.comparador.cne.es. Además dichos representantes asistieron a una serie de conferencias llevadas a cabo por la C.N.E.</p>		

Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios
en los Órganos Consultivos

ÓRGANO CONSULTIVO	REPRESENTANTES DESIGNADOS	ASOCIACIÓN
Comisión de Calificación de Películas Cinematográficas	Álvaro Crespo Alarma	AUC
Consejo Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad	Ana Etchenique Calvo (titular) Rocío Algeciras Cabello (suplente)	CECU FACUA
Consejo Interministerial de Organismos Modificados Genéticamente (CIOMG)	Ana Etchenique Calvo	CECU
<p>El Comité se ha reunido a lo largo del ejercicio 2011 en varias ocasiones y se han tratado, por nivel de importancia, asuntos como los relacionados con los Organismos Modificados Genéticamente y su etiquetado; aspectos socio-económicos del cultivo de OMG, Informe de Evaluación de Riesgos Medioambientales para la renovación del maíz MON810 elaborado por la Comisión Nacional de Bioseguridad; el proyecto de Real Decreto para crear un registro público de parcelas comerciales de OMG; actuaciones de Cataluña en relación a los casos de presencia adventicia de OMG en parcelas de maíz ecológico; el proyecto de la norma nacional francesa (Directiva 98/34/CE) (Notificación 2011/0256/F) relativo al etiquetado de los alimentos como "libre de organismos modificados genéticamente" y la Sentencia del Tribunal de Justicia Europeo sobre la condición jurídica del polen de maíz MON810 en la miel.</p>		
Agencia Estatal Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (Consejo Rector)	Ana M ^a Sánchez Méndez	OCU
Consejo Consultivo Permanente de Accesibilidad (RENFE)	Gustavo Samayoa Estrada	FUCI
Consejo Superior Postal	Manuel Martín Arias (titular) José Ramón Lozano Petit (suplente)	UNAE UNAE
Foro Nacional Multilateral sobre Facturación Electrónica	Rubén Sánchez García	FACUA
<p>Este foro se reunió el día 3 de noviembre de 2011 y se trató el inicio de las reuniones del Foro sobre facturación electrónica. Se analizó además la perspectiva europea sobre facturación electrónica y se presentaron las acciones realizadas y en curso por parte del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.</p>		

Complementariamente, a través de estos órganos los legítimos representantes de los consumidores han sido oídos en asuntos tales como:

- Gestión del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información SCIRI. (AESAN)

- Información sobre comunicación de retirada de leche infantil. (AESAN)

- Información sobre las Misiones de la Oficina Alimentaria y Veterinaria. (AESAN)

- Presentación de las actuaciones de la Red de Alerta de Piensos en España en el año 2.010. (AESAN)

- Informes al Comité Científico. (AESAN)

- Informe de asuntos internacionales relacionados con la publicidad de alimentos. (AESAN)

- Datos de control y aplicación sobre publicidad de alimentos dirigida al público infantil, en el marco de los compromisos adquiridos por los operadores de TV con motivo de su adhesión al Código PAOS de FIAB. (AESAN)

- Propuestas para la creación del Grupo de Trabajo para la mejora del sistema de comunicación con los medios. (AESAN)

- Informe de las reuniones de los Órganos Colegiados: (AESAN)
 - Consejo Consultivo.
 - Comisión Institucional.
 - Comité Científico.

- Propuesta del Plan de Actividades para 2012. (AESAN)

- Proyecto de Orden por el que se aprueba el pliego de cláusulas administrativas

particulares y de prescripciones técnicas para el otorgamiento por subasta de concesiones de uso privado de dominio público radioeléctrico en las bandas de 900mhz y 2,6 ghz a que se refiere el apartado 8 del artículo 4 y el artículo 7 del Real Decreto 458/2011, de 1 de abril, sobre actuaciones en materia de espectro radioeléctrico para el desarrollo de la sociedad digital, y se convoca la correspondiente subasta. (CATSI)

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1029/2002, de 4 de octubre, por el que se establece la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (CATSI)

- Armonización de las reivindicaciones de los productos cosméticos dirigidas a los consumidores. (CESE)

- Contratación pública electrónica. (CESE)

- Facturación Electrónica. (CESE)

- Contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial. (CESE)

- Mercado único de los servicios. (CESE)

- Propuesta de reglamento del Consejo (EURATOM) por el que se establecen las normas de participación de empresas, centros de investigación y universidades en las acciones indirectas del Programa Marco de la Comunidad Europea de la Energía Atómica, y las normas de difusión de los resultados de la investigación (2012-2013). (CESE)

- Propuesta de Decisión del Consejo relativa al Programa Marco de la Comunidad Europea de la Energía Atómica de Acciones de Investigación y Formación en Materia Nuclear (2012-2013). (CESE)

- Solicitud de observaciones en relación a las notificaciones de forma previa a la votación sobre su autorización por parte del CIOMG: A/ES/10/22, A/ES/10/23, B/ES/11/03, B/ES/11/07 (maíz NK603), B/ES/11/08 (maíz NK603 x MON810), B/ES/11/09 (maíz MON 88017), B/ES/11/17 (maíz 1507), B/ES/11/18 (maíz NK603) y B/ES/11/19 (maíz 59122). (CIOMG)
- Presentación del Informe de Evaluación de Riesgos Medioambientales para la renovación del maíz MON810 elaborado por la Comisión Nacional de Bioseguridad. (CIOMG)
- Presentación por parte de la Oficina Española de Variedades Vegetales de los procedimientos de control sobre las medidas de seguridad que se aplican en los ensayos de campo con variedades de plantas modificadas genéticamente. (CIOMG)
- Observaciones al Borrador del reglamento de Régimen Interno del Comité de Participación de OMG. (CIOMG)
- Evaluación de riesgos de la liberación en campo de plantas de tabaco modificadas genéticamente. (CIOMG).
- Evaluación de riesgo de la liberación en campo de plantas de maíz modificadas genéticamente tolerantes al herbicida glifosato (B/ES/11/07). (CIOMG)
- Evaluación de riesgo de la liberación en campo de plantas de maíz modificado genéticamente tolerantes al herbicida glifosato y resistentes a insectos ciertos lepidópteros (B/ES/11/08). (CIOMG)
- Presentación por parte del Punto Focal para el Protocolo de Cartagena de los aspectos fundamentales de este Protocolo y los avances conseguidos desde el periodo de Presidencia Española. (CIOMG)
- Presentación por parte de la Oficina de Variedades Vegetales de información y datos complementarios sobre procedimientos de control de parcelas de ensayos. (CIOMG)
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, por el que se establecen las medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos. (CIOMG)
- Proyecto de Real Decreto por el que se derogan total o parcialmente determinadas Reglamentaciones Técnico-Sanitarias y Normas de Calidad referidas a productos alimenticios. (CIOA)
- Proyecto de Orden por la que se deroga la Orden de 25 de julio de 2001, por la que se establecen límites de determinados hidrocarburos aromáticos policíclicos en el aceite de orujo de oliva. (CIOA)
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, por el que se establecen las medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos. (CIOA)
- Nota Informativa sobre solicitud de modificación de la concesión de servicio de transporte público de viajeros por carretera entre Hellín – Las Juntas, con Hijuelas (VAC-085) AC-MOD-248/2011. (CNTT)
- Nota Informativa sobre solicitud de modificación de la concesión de servicio de transporte público de viajeros por carretera entre Soria – Zaragoza, con Hijuelas (VAC-076) AC-MOD-245/2011. (CNTT)
- Nota Informativa sobre solicitud de modificación de la concesión de servicio

de transporte público de viajeros por carretera entre Hellín – Alicante, por Tobarra (VAC-059) AC-MOD-246/2011. (CNTT)

- Informe sobre el Borrador de Anteproyecto de Ley por la que se modifica la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres para adaptarla a diversos Reglamentos de la Unión Europea, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre. (CNTT)

- Informe sobre el Borrador del Manual de Procedimiento de Inspección de las Estaciones ITV, Sección V, Inspecciones no periódicas, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre. (CNTT)

- Proyecto de Orden por la que se aprueban las condiciones generales de contratación de los transportes de mercancías por carretera. (CNTT)

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 640/2007, de 18 de mayo, por el que se establecen excepciones a la obligatoriedad de las normas sobre tiempos de conducción y descanso y el uso del tacógrafo en el transporte por carretera. (CNTT)

- Proyecto de Orden por la que se modifican los Anexos II, V y VI del Real Decreto 1434/2010, de 5 de noviembre, sobre interoperabilidad del sistema ferroviario de la Red Ferroviaria de Interés General. (CNTT)

- Nota Informativa sobre solicitud de modificación de la concesión de servicio de transporte público de viajeros por carretera VAC-116 (Madrid – Agudo, con Híjuelas AC-MOD-247/2011. (CNTT)

- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se establece un plazo especial para el cumplimiento de las exi-

gencias de la formación continua de los conductores exclusivamente dedicados al transporte urbano, en relación con el Real Decreto 1032/2007, de 20 de julio, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera, remitido por la Dirección general de Transporte Terrestre. (CNTT)

- Informe sobre el Proyecto de Orden por la que se determinan las condiciones técnicas que deben reunir los filtros de rayos ultravioleta destinados a ser instalados en el campo de visión del conductor en 180° hacia delante de los vehículos en servicio que vayan a ser conducidos por personas diagnosticadas de Lupus, remitido por la Dirección general del transporte Terrestre. (CNTT)

- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se establecen siete certificados de profesionalidad de la familia profesional Transporte y Mantenimiento de vehículos que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad. Anexo III Conducción de autobuses, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre. (CNTT)

- Informe sobre el Proyecto de Orden por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre. (CNTT)

- Informe sobre el Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden FOM/287/2009, de 9 de febrero, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de prestación de cau-

ción a favor de personas no residentes en territorio español que cometan infracciones en España en materia de transporte. (CNTT)

- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo, en materia de tiempo de presencia en los transportes por carretera. (CNTT)

- Informe sobre el Borrador de Informe sobre los Cánones Ferroviarios (abierto de oficio por el Comité de regulación ferroviaria), previo a su envío para información pública. (CNTT)

- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre una metodología armonizada para clasificar y notificar las reclamaciones y consultas de los consumidores. (Comisión Europea)

- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre la aplicación del acervo en materia de consumidores. (Comisión Europea)

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 891/2006, de 21 de julio, por el que se aprueban las normas técnico-sanitarias aplicables a los objetos de cerámica para uso alimentario. (CIOA)

- Orden por la que se modifica el Anexo I del real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre, por el que se implanta el sistema armonizado comunitario de autorización para comercializar y utilizar productos fitosanitarios, a fin de incluir las sustancias activas 6-benciladenina, mi-

clobutanil, cicloxidim, himexazol, domina, tau-fluvalinato, fenoxicarb, cletodim, bupirinato y dietofencarb. (CIOA)

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1429/1983, de 27 de abril, por el que se aprueba la reglamentación técnico-sanitaria para la obtención, circulación y venta de la sal y salmueras comestibles. (CIOA)

- Información sobre las actividades del grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación interna en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas. (CIOA)

- Trabajos para la elaboración del Dictamen relativo al Proyecto de Orden por la que se determinan los nuevos conjuntos de medicamentos, sus precios de referencia, y se revisan los precios de referencia determinados por Orden SCO/3803/2008, de 23 de diciembre. (CES)

- Borrador de propuesta de Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes (SMS Premium). (CSSTA)

- Borrador de propuesta de modificación del Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional con el objeto de adaptarlo al Código 905. (CSSTA)

- Informe sobre contrato-tipo JET MULTIMEDIA TELECOM. (CSSTA)

- Análisis de la consulta elevada por Telefónica de España acerca del lanzamiento

de un servicio de SMS Premium al mercado. (CSSTA)

- Informe sobre la evolución del Mercado alimentario. Precios y consumo. (Observatorio de Precios)

- Informe sobre actualización de estudios de la cadena de valor. (Observatorio de Precios)

- Actuaciones del Observatorio de Precios de los Alimentos y sobre las actuaciones del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (MARM), en relación a la mejora del funcionamiento de la cadena alimentaria en el primer semestre de 2011. (Observatorio de Precios)

- Informe a cargo del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre la evolución de los precios de los alimentos. (Observatorio de Precios)

- Informe de la Presidenta sobre las actuaciones del Observatorio de Precios de los Alimentos en el primer trimestre de 2011. (Observatorio de Precios)

- Making markets work for consumers. Questions and Answers on the 2011 Consumer Markets Scoreboard. (DG SANCO)

- EU consumers rate poorly financial services and fuel markets. (DG SANCO)

- Consumers at Home in the Single Market? Questions and Answers on the 5th Consumer Scoreboard. (DG SANCO)

- Informes del Mercado de Tabacos, emitidos por la Comisión para el Mercado de Tabacos de varios meses. (CMT)

- Informe de actividad de la Comisión de Calificación de Películas del Instituto de las Ciencias y las Artes Audiovisuales. (ICAA)

- Informe sobre el Borrador del Catálogo Español de Esppecies Exóticas Invasoras. (CEPNB)

- Informe del Plan Estratégico del Patrimonio Natural y la Biodiversidad. (CEPNB)

- Directrices básicas comunes de ordenación y aprovechamiento de montes. (CEPNB)

- Estrategia de Uso Energético de la Biomasa Forestal. (CEPNB)

- Informe sobre las Directrices de Conservación de la Red Natura 2000. (CEPNB)

- Informe sobre las directrices técnicas para la gestión de la alimentación de especies necrófagas, y presentación del borrador de RD por el que se regula la alimentación de especies necrófagas con productos SANDACH. (CEPNB)

- Informe sobre el Acuerdo para que el material forestal de reproducción de especies reguladas en el RD 289/2003 que se utilice en cultivos energéticos esté incluido en el ámbito de dicha norma. (CEPNB)

- Informe sobre las Directrices técnicas para la captura de especies cinegéticas predatoras: homologación de métodos y acreditación de usuarios. (CEPNB)

- Informe a la propuesta de modificación de la disposición adicional de la ley 17/2005 de Seguridad Vial sobre la responsabilidad en los accidentes de tráfico ocasionados por irrupción de animales silvestres en la calzada. (CEPNB)

- Informe sobre la Estrategia nacional para la conservación del cangrejo de río (*Austropotamobius pallipes*). (CEPNB)

- Informe sobre el Proyecto de reintroducción del Grévol (*Bonasa bonasia*). (CEPNB)

- Notificaciones A/ES/11/26 y A/ES/11/27, correspondientes a actividades de utilización confinada de tipo 2, destinadas a la administración a animales, del Parapoxvirus (PPOV D1701-V) recombinantes para evaluar su uso como vacunas frente a la infección por el virus de la lengua azul, de la empresa Pfizer, en la instalación A/ES/09/I-11. (CNB)

- Informe sobre novedades en el ámbito jurídico de la distribución comercial: Aprobación del Código de Buenas Prácticas para el sector de automoción y autorización para la venta de tabaco en tiendas de conveniencia. (ODC)

- Informe sobre el Observatorio del Nivel de Precios del Comercio Minorista en España (Datos cuarto trimestre 2011). (ODC)

- Información y análisis de la evolución del Índice de Tendencia de Márgenes Comerciales de Productos Frescos de Alimentación (Cuarto trimestre 2011). (ODC)

- Presentaciones del XXX Pleno del Observatorio de la Distribución Comercial. (ODC)

A través de estos órganos los legítimos representantes de los consumidores han sido oídos en asuntos tales como:

- 30 Reuniones de ANEC - European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation (Asociación Europea de Consumidores para la Normalización), con diversos temas sobre normalización.

- Reuniones periódicas en ECCG - European Consumer Consultative Group (Consejo Consultivo Europeo de Consumo) sobre Telecomunicaciones, Tribunal de Justicia Europeo, viajes y de-

rechos de los pasajeros, Desarrollo del SEPA, iniciativas en el sector financiero, seguridad de productos, Agenda Digital Europea, Propiedad Intelectual, billetes y monedas de euro, Mercado Único Europeo, Educación, Ley de Contratos, Dialogo Trasatlántico UE – EE UU de Consumo, Dialogo Trasatlántico Económico, Competencia, Foro Europeo de Energía y Salud.

2.5 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La sociedad civil demanda cada vez más transparencia a los poderes públicos y a las entidades privadas y, desde esta perspectiva y en el marco de las atribuciones que tiene el Consejo, éste quiere contribuir a esa pretensión ante la ciudadanía o sus representados.

2.5.1 La financiación de las Organizaciones de Consumidores del Consejo

La Constitución en su artículo 51 mandata a los poderes públicos para el fomento de las Asociaciones de Consumidores y usuarios y en esta línea el reciente Real Decreto Legislativo, 1/2007, señala en su artículo 37, que las “asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, tendrán derecho, en los términos que legal o reglamentariamente se determinen a percibir ayudas y subvenciones públicas”.

En base a ese mandato, con cargo a los Presupuestos del Instituto Nacional del Consumo anualmente, en el régimen de concurrencia competitiva previsto en

la Ley de Subvenciones, se presta apoyo económico a las asociaciones de Consumidores y Usuarios de ámbito estatal para la realización de programas y actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

de 3 de abril, en su artículo 8 establece que:

“El Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, proveerá al Consejo de los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones”

2.5.2 Gastos de funcionamiento del Consejo de Consumidores y Usuarios

El Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 487/2009,

Sin embargo, hay que destacar que el Consejo de Consumidores y Usuarios no dispone de recursos propios ni dispone de una partida presupuestaria específica. Su financiación procede de una partida específica en los Presupuestos del Instituto Nacional de Consumo que gestiona este organismo.

Conceptos según gastos	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Becarios	24.207,46	28.381,16	15.022,62	29.451,35	27.458,23	29.986,00	20.524,00	30.732,60
Memoria	4.148,19	4.357,77	3.886,76	10.846,00	11.986,00	18.000,00	11.980,00	9.500,00
Asistencia a reuniones	3.925,24	11.872,71	9.914,40	8.841,56	8.073,39	6.598,27	6.829,78	5.954,00
Estudios	29.281,28	1.392,00	35.200,00	-	-	14.480,00	11.950,00	11.000,00
Publicaciones	5.199,26	5.900,00	-	-	-	-	-	-
Papelería	-	-	-	1.570,28	1.216,87	280,75	1.100,95	291,00
Congresos/Jornadas	-	16.820,70	-	5.060,68	3.420,00	-	-	-
Equipos informáticos	-	-	-	6.831,70	-	-	-	136,00
Mobiliario obras	-	-	-	17.549,91	-	-	-	-
Base de datos legislativa	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporte	-	256	-	-	-	-	-	-
Registro patentes	-	-	1.054,12	2.228,45	2.228,45	-	-	-
Asistencia a reuniones	-	-	-	-	28.100,00	26.450,00	25.780,00	25.200,00
Total gastos	66.781,43	68.980,34	65.077,90	82.379,93	82.482,94	95.795,02	78.164,73	82.813,60



CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y POLÍTICA SOCIAL

