

15 de marzo Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Se cumplen 30 años de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: Grandes avances, importantes carencias y nuevos desafíos

La ley ha pasado en estos años por numerosas modificaciones. La última se tramita en este momento en el Senado

El Consejo de Consumidores y Usuarios destaca la necesidad de cambios legislativos, sobre todo en materia de protección de los derechos económicos, así como una regulación más eficaz de las acciones colectivas



14 de marzo.- Con motivo de la celebración del Día Mundial del Consumidor, el Consejo de Consumidores y Usuarios ha hecho balance de los 30 años de vigencia de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada en 1984. Para el Consejo, que agrupa a las principales organizaciones de consumidores españolas, y su actual presidenta, Manuela López Besteiro, la legislación ha tenido una eficacia desigual en la protección de los ciudadanos, con innegables avances pero también con importantes carencias.

Así, el Consejo valora positivamente el amplio desarrollo legislativo llevado a cabo en estos años en Europa en materia de seguridad alimentaria, en aspectos clave como la seguridad, la información al consumidor (etiquetado, publicidad) o las redes de alerta, pero señala también la necesidad de contar con mayores recursos de inspección y control, y recuerda crisis en este sector como el síndrome de las vacas locas, la utilización encubierta de carne de caballo o contaminación del aceite de girasol.

Pero son las malas prácticas en los sectores financiero y de telefonía los que ponen de relieve para el Consejo la necesidad de mejorar notablemente los niveles actuales de protección del consumidor. Especialmente en el primer caso, con fraudes tan señalados en estos años como Forum y Afinsa, las preferentes, o el elevado sobreendeudamiento de las familias. En el caso de las operadoras de telefónica, la agresiva política comercial de éstas genera un elevado volumen de quejas de los consumidores, que necesitan un mejor nivel

de atención al público y perfeccionamiento de los contratos. Por otra parte, es fundamental que los usuarios tengan información suficiente sobre la nueva normativa de la tarifa eléctrica, que se implantará en los próximos meses, para que puedan evitar un nuevo encarecimiento de este servicio básico. Aspectos todos ellos que, junto con mayores cautelas en el caso de las ventas a distancia, se contemplan precisamente en la prevista modificación de la legislación de defensa de los consumidores y usuarios ahora en el Senado.

El Consejo señala como principales desafíos a futuro el incremento de la formación ciudadana en estas materias, tanto en el ámbito comunicativo de los medios de comunicación; dar respuesta a las nuevas formas de oferta que conlleva el entorno digital; un desarrollo eficaz de las acciones colectivas y el acceso a la justicia, y un fortalecimiento del movimiento consumerista que permita defender a los consumidores y usuarios en un mercado cada vez más complejo y promover un consumo más responsable y sostenible.

Ver documento adjunto

