

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)

**ACTIVIDAD DEL
CONSEJO DE
CONSUMIDORES Y
USUARIOS EN
2022**

Estimado/a amigo/a:

Después de la última reunión de 2022 del Consejo de Consumidores y Usuarios, como presidente del mismo, tengo el gusto de hacer balance ante la sociedad y los poderes públicos de las actividades del Consejo durante este año.

El año 2022 ha puesto delante del Consejo de Consumidores y Usuarios, como prioridades la lucha por conseguir que la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero pueda dictar resoluciones vinculantes en todos los casos que se le sometan a consideración, sin límite cuantitativo alguno, límite que sólo perjudica a las personas consumidoras abusadas. Ese límite mantiene y consolida un trato administrativo privilegiado a los bancos. Es necesario que los bancos sean como los demás ciudadanos y queden obligados por las resoluciones de la Autoridad que está a cargo de la decisión extrajudicial de sus conflictos.

El año 2022 ha servido para que el Consejo de Consumidores y Usuarios insista en pedir ayuda al Gobierno para conseguir una interlocución y un diálogo fructífero con las empresas eléctricas, bancos y de la distribución. Los operadores económicos no hablan con las personas consumidoras. El Consejo quiere dialogar con esas empresas para disminuir la litigiosidad y para que reconozcan espontáneamente los derechos de las personas consumidoras, sin necesidad de ir a pleito. Para eso las personas consumidoras pedimos la ayuda del Estado. El Consejo de Consumidores y Usuarios se lo pide al Gobierno para 2023.

El año 2022 va a terminar sin la transposición de la Directiva sobre acciones de representación. El Consejo de Consumidores y Usuarios sabe que la transposición de esa Directiva es esencial para la garantía de los derechos de las personas consumidoras. Es necesario que las personas consumidoras nos podamos aprovechar de las sentencias firmes de nulidad de cláusulas abusivas sin necesidad de ir a pleito. Es necesario que las sentencias firmes del juicio testigo se puedan aprovechar por las personas consumidoras no litigantes para exigir la reparación de daños por cláusulas y prácticas abusivas. Es necesario que la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente

Financiero dicte resoluciones cuya firmeza permita a los clientes bancarios no demandantes conseguir el reconocimiento de sus derechos sin necesidad de ir a pleito.

La Administración debe ponerse de lado de las personas consumidoras, el legislador debe establecer no sólo procedimientos judiciales sino administrativos de reclamación. El juicio obliga a muchos gastos, las administraciones deben acometer dentro de sus funciones la defensa de los intereses de las personas consumidoras, por eso es necesario que haya procedimientos administrativos de defensa de las personas consumidoras y que los procedimientos sean eficaces, en particular el dirigido a conseguir la reparación en el procedimiento sancionador.

No puede ser que la persona consumidora denunciante de una práctica abusiva no consiga la reparación dentro del procedimiento que se ha iniciado por su denuncia. Debe obtener esa reparación y la resolución firme debe poder ser aprovechada por los no denunciantes.

Para el logro de esos objetivos el CCU ha llevado a cabo diversas acciones con la Administración General del Estado, con el Ministerio de Consumo, con el de Transición Ecológica y Reto Demográfico, con el de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con el de Trabajo y Economía Social y con el de Justicia.

La ayuda de esos ministerios es esencial para que las empresas dialoguen con el Consejo de Consumidores y Usuarios y lleguen a soluciones de mercado y no litigiosas.

El próximo mes de marzo la ONCE lanzará un cupón conmemorativo del día Mundial de los derechos de las personas consumidoras. Asimismo, el CCU está trabajando en la renovación de un Acuerdo con el Ministerio Fiscal, Y como colofón, durante 2022 se ha firmado un Acuerdo Marco CRTVE-CCU. Fruto de este último ha sido la importante jornada sobre participación de las entidades sociales en los medios de titularidad pública.

Continuación del mismo está siendo la publicación de podcast dentro del programa Yo Consumo, que se propone alcanzar cincuenta podcasts el año que viene.

Durante el año 2022 la actividad del CCU ha sido muy intensa, pero lejos de acabar plantea grandes retos para 2023. He intentado resumirlos en esta nota y se tratan más en extenso en el informe que se adjunta.

Finalmente, manteniéndonos vigilantes, el Consejo de Consumidores y Usuarios desea a las personas consumidoras y usuarias y a todos los ciudadanos y ciudadanas felices fiestas y próspero 2023.

Carlos Ballugera Gómez

Presidente CCU

Madrid, 13 de diciembre de 2022

¿Qué es el Consejo de Consumidores y Usuarios?

El CCU es el órgano consultivo de la Administración General del Estado en materia de protección de los Consumidores y Usuarios, que **será oído en consulta**, en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de ámbito estatal relativas a materias que afecten directamente a los consumidores y usuario

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, **es preceptivo su informe** en el procedimiento de elaboración de:

- Reglamentos de desarrollo y aplicación del Texto Refundido
- Reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo
- Disposiciones generales sobre ordenación del mercado interior y disciplina del mercado
- Fijación de precios y tarifas de servicios, cuando afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas
- 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
- Cuando una ley así lo establezca.

Asimismo, y dentro de las atribuciones que tiene encomendadas, el CCU **elabora informes** por propia iniciativa con el objetivo de mejorar los instrumentos de protección al consumidor; incentivar la trasposición de directivas pendientes; realizar un **seguimiento de las políticas de protección a los consumidores y usuarios** que articula el Ministerio de Consumo o promover políticas justas para **mitigar las desigualdades sociales**.

El CCU busca el diálogo, siempre que sea posible, con los diferentes sectores empresariales y sus asociaciones a fin de erradicar los abusos en el mercado sin necesidad de que a las personas consumidoras se vean obligadas a interponer quejas, denuncias o demandas ante las instancias arbitrales, la Administración o los tribunales.

Trámites de audiencia y observaciones normativas

A lo largo del año 2022, el Pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios ha celebrado nueve reuniones ordinarias y una extraordinaria, en las que se analizaron un total de 91 textos normativos remitidos por diferentes áreas de la Administración General del Estado, emitiendo informes relativos a:

- Seis anteproyectos de ley: APL del Cine y la Cultura Audiovisual; APL de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero; APL del Mercado de Tabacos y productos relacionados; APL de Protección, Derechos y Bienestar de los Animales, APL en materia de requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios, por el que se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/882 y del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, por la que se establecen los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios y APL por el que se modifican la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea y la ley 21/2003, de 7 de julio, de seguridad aérea
- Dos proyectos de ley: PL de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia y el PL de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero.
- Veinticinco proyectos de reales decretos, entre ellos la modificación del Real Decreto 216/2014 para la indexación del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) a señales a plazo y reducción de su volatilidad; Real Decreto por el que se establecen normas de seguridad alimentaria y nutrición, para el fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros educativos; Real Decreto por el que se regula el sistema de transmisión de alertas públicas mediante servicio móviles de comunicaciones electrónicas en caso de grandes catástrofes o emergencias inminentes o en curso.
- Diecisiete proyectos de órdenes ministeriales, como la que establece la cartera de servicios comunes del SNS y el procedimiento para su actualización, o la que establece disposiciones complementarias sobre las marcas de nacionalidad y de matrícula de las aeronaves civiles.

- Veintisiete proyectos de resoluciones ministeriales, como la Resolución de la Dirección General de Tráfico, por la que se define el protocolo y el formato para el envío de datos desde los servicios de auxilio en carretera al Punto de Acceso Nacional, en el ámbito de la Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010, por la que se establece el marco para la implantación de los sistemas de transporte inteligente en el sector del transporte por carretera; Resolución por la que se establece la cuantía de retribución del operador del sistema para 2023 y los precios a repercutir a los agentes de su financiación, etc. y de
- Otros documentos (dieciséis en total) como circulares de la CNMC, como la participación en la consulta pública para identificar a los nuevos agentes audiovisuales o vloggers; planes estratégicos, como el borrador del II Plan Nacional de Derechos Humanos, informes sobre concentraciones económicas; etc.

Comparecencias ante el Consejo

Junto a todo ello, se han producido numerosas comparecencias en los plenos del CCU:

- De modo frecuente, de las autoridades de Consumo, que han informado los vocales del Consejo sobre numerosos proyectos normativo en el marco de la colaboración estrecha y permanente entre el CCU y el Ministerio: tramitación del Proyecto de Ley de los Servicios de Atención al Cliente; líneas maestras del futuro Real Decreto del Registro Estatal de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU); la programación de la vigilancia de mercado que se llevará a cabo en el 2023 por las autoridades de consumo; la presentación del Marco Estratégico Nacional General para la vigilancia del Mercado; etc.
- De modo más puntual, han comparecido diferentes entidades como la Plataforma de Mayores y Pensionistas; la Secretaría General de Justicia, la responsable del Área de control de Mercado o el responsable de la Oficina Única de Enlace, encargada de representar la posición coordinada de las autoridades de vigilancia del mercado ante la Comisión Europea.

- Igualmente, se han mantenido reuniones con parlamentarios de los diferentes grupos políticos sobre proyectos del máximo interés y actualidad, como los referentes a acciones colectivas y juicio testigo.

Defensa del cliente en el ámbito financiero

Asimismo, a lo largo del año 2022, el CCU se ha dirigido por propia iniciativa en diferentes ocasiones al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con el fin de impulsar en el ámbito financiero el organismo previsto en la Directiva de resolución alternativa de litigios en materia de consumo y en la Ley que incorpora dicha a nuestro ordenamiento jurídico.

Trascurridos siete años desde la entrada en vigor de esta norma, el CCU valora positivamente la presentación por parte del Ministerio de proyecto de ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, aunque considera que presenta un gran retraso.

Representación de los consumidores

El Consejo se ha dirigido en diferentes ocasiones al Ministerio de Justicia para conocer el estado de tramitación de la Directiva relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

Se trata de una norma de una enorme relevancia para las legítimas aspiraciones de las asociaciones de consumidores, ya que contempla algunas limitaciones en cuanto al ejercicio de la acción de control por parte de las entidades legitimadas que beneficiaría claramente a las empresas, en detrimento de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. El CCU considera que estas cautelas o limitaciones han de introducirse con medida, y de modo muy restrictivo para evitar posibles excesos, ya que el problema del mercado, para las personas consumidoras, son los abusos que padecen por parte de los oferentes, no la lucha contra dichos abusos.

En ese sentido, el Consejo rechaza que deba establecerse un procedimiento previo de comprobación de la regularidad de la demanda, puesto que la ya existente habilitación oficial de la entidad demandante es cautela suficiente si se interpreta en favor de la persona consumidora. Y añadir otras nuevas, como la imposición de una tasa para demandar, puede ir contra los principios jurídicos de efectividad y equivalencia. Lo mismo puede decirse del establecimiento de un intenso control judicial previo de la demanda que pueda interponerse en defensa de los consumidores: se trata de una medida pro empresarial que suplanta el necesario -y vigente- control de oficio por parte del juez o de la Administración de los posibles abusos que puedan cometerse en el mercado contra las personas consumidoras y usuarias, asegurando un alto nivel de protección para estas que es, en definitiva, objetivo principal de la Directiva.

El CCU, como órgano máximo de consulta y representación a nivel estatal, se ha dirigido al Ministerio de Justicia informando sobre todos estos aspectos que preocupan de la trasposición de la Directiva, recordando además que la fecha límite para esa trasposición finaliza el próximo 25 de diciembre, y será de plena aplicación a partir del 25 de junio de 2023, sin haber recibido respuesta alguna por parte de ese Departamento. En contraste, el Consejo sí ha agradecido al Ministerio de Consumo la información que en su día ofreció a los vocales del CCU sobre los aspectos de habilitación de las entidades que ejercerán las acciones de representación en el marco de esta norma.

Protección de los consumidores en tiempos de crisis

En tiempos de carestía, crisis energética e inflación el Consejo, se Consejo ha dejado claro su posicionamiento en favor de los programas contra la desigualdad, la justicia social, del equilibrio en el mercado interior, y en contra de los llamamientos a la austeridad, los consumidores vienen practicando desde hace ya mucho tiempo, sin perjuicio del respeto a políticas económicas de uso racional de los recursos y ahorro energético.

Merece especial atención el trabajo del CCU y las organizaciones que lo configuran su labor para mitigar, en la medida de sus posibilidades, las

desigualdades sociales que se han producido a lo largo de 2022, especialmente para superar la **brecha digital** que las personas mayores están padeciendo en relación con los servicios públicos y los financieros. El Consejo ha secundado las denuncias y las iniciativas desarrolladas por Plataforma de Mayores y Pensionistas para superar esa brecha, que es acuciante atemperar entre el colectivo de población más vulnerable y en los medios rurales.

El CCU valoró como positivo, en su momento, el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca.

Otras actuaciones en apoyo de la justicia social son las siguientes:

Escalada de los precios de los alimentos

El Consejo valoró de manera positiva la iniciativa del Gobierno de crear de una cesta de la compra con alimentos saludables y a un precio "*congelado*" o "*limitado*" hasta, al menos, después de estas Navidades, ante la enorme **escalada de los precios de los alimentos**.

La interlocución y diálogo con los representantes de las empresas de distribución es de gran importancia, y las asociaciones del Consejo han expresado su disposición a debatir posibles acciones o iniciativas con el Gobierno y las patronales de la distribución en reunión mantenida el 13 pasado de septiembre. Por ello, si bien desde el CCU se ha rechazado la posición contraria de estas patronales a la medida mencionada, a la que tacharon de "*inviabile y contraproducente*", se considera que sigue habiendo, margen para abordar de manera consensuada medidas que permitan paliar la carestía de la vida, así como la desigualdad entre las capas más desfavorecidas de la sociedad.

Escalada de los precios de la energía

Otro de los aspectos de gran preocupación para la ciudadanía es la escalada de los precios de la energía. Dicha escalada viene acentuando los niveles de

pobreza energética en España, obligando a millones de familias a destinar una parte de sus ingresos al abono de la factura eléctrica; a limitar sus necesidades por debajo de los niveles deseables para la conservación de un grado mínimo de comodidad en sus domicilios, o a soportar las consecuencias derivadas de la suspensión del suministro eléctrico ante situaciones de impago.

El Consejo considera que esa escalada es **cuestionable y que la situación exige una mayor vigilancia e intervención por parte de los poderes públicos** para asegurar el funcionamiento adecuado del mercado energético. Así se lo ha trasladado a los responsables del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Una de las primeras medidas que se propuso al Gobierno fue reducir el IVA de la factura energética a las personas consumidoras. Se ha pedido también la revisión del sistema de fijación de precios de la electricidad, debido a que el actual sistema marginalista genera graves distorsiones y mucha volatilidad, trasladándolo directamente a la tarifa regulada (PVPC) a la que están acogidos los consumidores vulnerables. Y medidas de apoyo a las personas vulnerables durante la elaboración del Plan de Contingencia para el ahorro energético. Entre ellas, la necesidad de mejorar la difusión del bono social eléctrico y térmico; el aplazamiento en el pago del recibo a los usuarios en situación de vulnerabilidad; la mejora de la transparencia de las tarifas; la revisión de la tarifa PVPC; la promoción del autoconsumo, mejorando los requisitos legales para la conexión a la red de las comunidades de consumidores; posibilitar a las comunidades de propietarios poder contratar la Tarifa de último Recursos (TUR); etc.

Muchas de las medidas propuestas han tenido una acogida favorable por el Gobierno que les ha dado fuerza normativa, como la rebaja del IVA y los topes a los precios de la energía.

Las peticiones del CCU y de las asociaciones de limitar o incluso eliminar el sistema marginalista de precios fueron escuchadas con indiferencia por la Comisaria de Energía, Sra. Simson. El Gobierno, que inicialmente acogió el planteamiento de la Comisaria, cambió sin embargo después su postura y, con su acción en normas concretas, ha limitado el sistema marginalista

consensuado en la UE en beneficio de las personas consumidoras; hecho que, en medio de la grave crisis de precios, es muy relevante.

En ese ámbito el CCU ha trasladado a la vicepresidenta tercera su voluntad de dialogar de modo estable con el Ministerio y ha pedido a éste su ayuda para lograr interlocución con las empresas del sector, las cuales, como ocurre en muchos casos en el mundo empresarial rehúye el dialogo con la representación de las personas consumidoras.

El proceso de transición energética, en definitiva, debe traer beneficios al consumidor, dándole una posición central, además de ofrecer precios asequibles, justos y sostenibles. Es necesario garantizar una mayor protección de los consumidores domésticos y, en especial, a los consumidores vulnerables, para asegurar el acceso al suministro eléctrico.

Ayudas a los hipotecados

El CCU solicitó al Gobierno una mayor sensibilidad y transparencia a la hora de tener en cuenta el interés de las personas consumidoras al **pago de hipotecas**. Sin menoscabo de valorar positivamente la iniciativa del Gobierno al plan de ayudas que se ha negociado con las patronales de la banca, mostró su sorpresa por el hecho de que el Gobierno se reuniera con los representantes de los acreedores, pero no con quienes defienden los intereses de las personas consumidoras, y ha reivindicado formar parte de ese marco de negociación a la hora de definir las soluciones que se pretendan aplicar.

En este sentido, el Consejo se ha dirigido a la vicepresidenta primera del Gobierno para conocer qué beneficios y contrapartidas han obtenido los bancos de ese acuerdo, así como para exigir obligaciones de comunicación al público de los datos sobre el seguimiento del cumplimiento del nuevo Código de Buenas Prácticas, que los bancos están obligados a ofrecer a la Comisión de control del Código y al Banco de España.

La falta de diálogo con el CCU por parte del Gobierno ya ha tenido algunas consecuencias no deseadas, como la que se produjo en los peores momentos de la pandemia, cuando la interlocución exclusiva con las entidades financieras por parte del Gobierno tuvo como consecuencia una falta de prórroga de las moratorias legales del pago de los créditos, pese a la insistencia del CCU en contrario, permitiendo a la banca mantener sus ingresos como si no hubiera crisis.

La banca se benefició grandemente del recurso a la moratoria convencional que les permitió seguir generando ingresos en una especie de revolving blando y beneficiarse además de las muy generosas medidas prudenciales que les evitó provisionar todas sus operaciones en novación ligadas a las moratorias. Una mala regulación que contribuyó al potente aumento de sus beneficios durante 2021 y 2022, y que ha llevado al Gobierno a proyectar, en acertado reequilibrio, un impuesto a los beneficios bancarios que mitigue aquella manifiesta desigualdad.

Convenios con entidades e instituciones: Fiscalía, RTVE y ONCE

En 2022 el CCU ha retomado las conversaciones para renovar y actualizar el marco de cooperación con la Fiscalía General del Estado, con el objetivo de prevenir y combatir la vulneración de los legítimos derechos de las personas consumidoras.

El acuerdo contempla la colaboración, a través de representantes de ambas instituciones, para difundir comunicaciones dirigidas a prevenir y combatir actuaciones fraudulentas o lesivas para el interés colectivo. E, igualmente, la realización de acciones formativas relacionadas con la protección de las personas consumidoras ya sea a través de jornadas, seminarios, congresos, publicaciones, boletines o cualquier otro cauce apto para tal fin. El Consejo ha solicitado también la dotación suficiente al Ministerio Fiscal para que actúe en el ámbito del consumo.

También en este año el Consejo ha suscrito un Acuerdo Marco con RTVE, en el marco del cual se ha celebrado en Prado del Rey una jornada sobre la participación de las organizaciones sociales en los medios de comunicación de titularidad pública. Y se ha lanzado una serie de podcasts que se difundirán a lo largo del año a través de la señal de RNE y de su servicio a la carta, con el objetivo de aumentar la formación de las personas consumidoras en esta materia y dar a conocer la labor realizada por el CCU.

Por lo que respecta al convenio con la ONCE en fechas próximas al Día Mundial de las Personas consumidoras se va a lanzar un cupón de esa organización conmemorando ese día.

Reflexión final.

El CCU sigue pidiendo una rápida trasposición de la Directiva sobre acciones de representación, la implantación efectiva del juicio testigo, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, siendo necesario que se elimine el límite de 20.000 euros a las resoluciones vinculantes, debe desarrollarse también la reparación dentro del proceso sancionador, en conformidad con la reforma del TRLGDCU, la dotación suficiente del Ministerio Fiscal para que actúe en el ámbito del consumo, así como medidas para la adecuada protección de los consumidores frente a los abusos; la inclusión tecnológica de todas las capas sociales; medidas que mitiguen el impacto del alza de los precios en la cesta de la compra; una mayor vigilancia de las prácticas colusorias y abusivas que se producen en el mercado, y recuerda la obligación de los poderes públicos de consultar al Consejo sobre toda norma que afecte a los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.



www.consumo-ccu.es