

Publicada la Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios

Telefonía, servicios financieros, seguros y electricidad, los sectores con mayor número de reclamaciones en 2012

La memoria recoge, igualmente las conclusiones de un seminario sobre acciones colectivas, una asignatura pendiente del derecho de consumo en España

Desahucios, cláusulas abusivas, tasas judiciales y tarifa eléctrica, temas recurrentes para las organizaciones del Consejo

27 de junio. El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), presidido por Francisca Sauquillo, ha publicado su memoria de actividad correspondiente a 2012, en la que se incluye además la monografía: "Reflexiones sobre Acciones Colectivas".

De acuerdo con esta memoria, el sector que genera un mayor número de consultas y reclamaciones por parte de los usuarios ante las organizaciones de consumidores es el de telefonía (267.972), con un importante incremento en relación al año anterior (13%). En segundo lugar, se sitúa el de servicios financieros, con 255.771 consultas y reclamaciones, aunque no experimenta variaciones significativas con respecto a 2011.

Les siguen, en ese ranking de sectores más reclamados por los usuarios, las compañías de seguros (91.887) y las eléctricas (83.218); ambas aumentan en el conjunto de consultas y quejas de los consumidores (16% y 42% respectivamente). En el caso de los transportes públicos, en cambio, con 85.940 consultas o reclamaciones, su cifra se reduce un 20% en 2012.

La mayoría de las consultas y reclamaciones recibidas por las asociaciones de consumidores manifiestan la falta de responsabilidad de los sectores económicos, que se desentienden de los clientes una vez que se ha adquirido el producto o han firmado el contrato de un servicio.

Por otra parte, las acciones colectivas son uno de los aspectos que más interés y preocupación ha despertado entre las organizaciones de consumidores y usuarios miembros del Consejo en 2012. Una regulación adecuada permitiría que una

sentencia de un pleito iniciado por una asociación de consumidores beneficiara a una pluralidad de afectados que se hubiera encontrado en la misma situación, evitando así la duplicidad de los procedimientos judiciales por la misma causa.

Para abordar soluciones, el Consejo de Consumidores y Usuarios organizó una jornada de reflexión en la que participaron miembros de la judicatura, de la Administración y Asociaciones de Consumidores y cuyas conclusiones se recogen en esta Memoria 2012.

HIPOTECAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS, TEMAS RECURRENTES

De acuerdo con las reclamaciones recibidas en las asociaciones que integran el CCU, y en consonancia con la crisis económica, a lo largo del pasado año han sido una constante asuntos tan relevantes como el impago de las hipotecas y los desahucios producidos como consecuencia de esta realidad. Por otro lado, se ha hecho frente a las conocidas como “cláusulas suelo”, suscritas por los consumidores en los contratos de préstamos hipotecarios a interés variable.

Las cláusulas abusivas en los contratos han sido un tema recurrente durante todo el ejercicio. El Consejo de Consumidores mostró sus reticencias ante el Código de Buenas Prácticas Bancarias que se consideró insuficiente. La venta de participaciones preferentes e instrumentos híbridos de capital a inversores minoristas, incumpliendo la normativa sobre comercialización y manipulando el precio pagado por los ahorradores, fue sin duda uno de los temas estrellas, puesto que se han visto afectadas alrededor de 300.000 familias, dando lugar, durante este año 2012, a numerosas quejas y reclamaciones por mala praxis.

Otro de los temas tratados por el CCU este año ha sido la falta de transparencia de la tarifa eléctrica. El Consejo de Consumidores y Usuarios criticó la subida de la tarifa eléctrica que afecta a todos los hogares españoles y empobrece aún más a las familias, sobre todo si el incremento es de entre el 5 y el 7%, es decir, 3 veces el IPC.

En el 2012 también se ha prestado especial atención a la situación del acceso generalizado a la Justicia. En este sentido se ha participado, junto con otros colectivos, en la Plataforma “Justicia para todos”, mostrando nuestra oposición a la Ley de Tasas Judiciales, tal y como se ha aprobado por el Gobierno e impulsando la presentación de un recurso de inconstitucionalidad.

MEMORIA EN: <http://www.consumo-ccu.es/dictamenes/memoria2012.pdf>

