

*“PROPUESTAS  
EN  
MATERIA DE CONSUMO”*

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES  
Y USUARIOS (OCU)

## INTRODUCCION

En marzo de 2008 los ciudadanos españoles están llamados a las urnas para elegir a sus representantes durante los próximos cuatro años. Los distintos partidos políticos concurrirán a estas Elecciones con diferentes programas de gobierno que los ciudadanos habrán de elegir de entre los que les parezcan más adecuados. En estos programas se hablará de cuestiones importantes que nos afectan como ciudadanos y como consumidores.

Las distintas fuerzas políticas expondrán sus planes en materia de política económica, fiscalidad, vivienda, seguridad, sanidad, empleo, etc. La política de consumo, aquello que directamente nos afecta como consumidores, también estará presente en los programas electorales de los partidos, puesto que el consumo forma parte de la realidad cotidiana de los ciudadanos. Se considerarán temas como el acceso a la vivienda, los problemas de la alimentación y la dieta cotidiana, el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente, los problemas de las listas de espera y el acceso a los recursos sanitarios, la subida del recibo de la luz, la seguridad de los juguetes o el alza de precios de los productos básicos. Problemas todos ellos que nos afectan como consumidores y que quienes aspiran a gobernarnos han de afrontar y solucionar.

Por desgracia y hasta ahora, esta política de consumo, que afecta casi a todos los ciudadanos, no ha tenido un reflejo claro en los programas electorales de los partidos políticos. Los asuntos de consumo se han abordado de forma aislada y sectorial. Ha faltado una visión global que permitiera afrontar la defensa de los derechos de los consumidores de una forma más eficaz. Tampoco parece que el debate político de la campaña electoral se vaya a centrar en esa política de consumo, la que aborda los problemas de la gente. Al igual que ha ocurrido en otras campañas electorales, otros temas centrarán a buen seguro la actualidad electoral y el consumo, y con él los problemas cotidianos de los ciudadanos, pasarán de puntillas por los discursos de los partidos políticos.

Desde la OCU pensamos que esto no debe ser así y por tanto creemos que es necesario trasladar a los partidos políticos y a las instituciones las necesidades y los problemas que, a su vez, nos han trasladado los ciudadanos durante estos cuatro años, para que de esta manera queden reflejados en los programas electorales.

## PRIORIDADES EN MATERIA DE CONSUMO

Para la OCU son prioritarias para avanzar en la defensa de los derechos de los consumidores, las siguientes medidas:

1. A juicio de la OCU, la **liberalización de los mercados de la energía** (electricidad y gas) no ha generado entre los consumidores los beneficios que cabría esperar, sobre todo en términos de precios más bajos o en mejora de la calidad del suministro. La integración vertical de las empresas en el negocio de la generación, transporte y distribución; la oscura conformación de la tarifa eléctrica; el recurso al llamado déficit tarifario por parte de las compañías para solicitar el aumento de los precios; y la falta de un auténtico organismo que vele por el equilibrio del mercado y la protección del usuario son asuntos que deberían abordarse en la siguiente legislatura. La OCU pide la revisión integra de los mecanismos de fijación de tarifas para que de forma transparente el consumidor pague por el precio real de la energía.
2. **La vivienda** es en la actualidad una de las principales preocupaciones de los consumidores. La evolución disparatada de los precios en el último decenio se ha convertido en un auténtico factor de exclusión social, expulsando a muchos ciudadanos del mercado de vivienda, al que ya no pueden acceder. Una de las causas fundamentales del incremento de precios de la vivienda ha sido la elevada demanda de vivienda en propiedad, fruto a su vez del escaso parque de alquiler en nuestro país. Las políticas de alquiler no deberían quedar subordinadas a la coyuntura electoral ni encuadrarse solamente en colectivos determinados (inmigrantes, jóvenes, etc.) con una vocación temporal limitada. Es necesario tomar medidas estructurales y a largo plazo para potenciar el alquiler y devolverle su prestigio.
3. Es necesario adoptar una **legislación que proteja al consumidor en las situaciones de sobreendeudamiento**. La subida de los tipos de interés y, sobre todo, el alto precio de la vivienda han colocado a muchas familias en una situación económica comprometida. Por ello, es necesario adoptar una legislación en materia de sobreendeudamiento que, por una parte, lo prevenga, mediante el crédito responsable por parte de los prestamistas y, de otra, salvaguarde mediante procedimientos arbitrales o judiciales el patrimonio de las familias y proponga planes que solucionen la situación de insolvencia familiar.
4. Los recientes procesos concursales han puesto de manifiesto la evidente desprotección del consumidor en este tipo de situaciones. A pesar de la protección que se le dispensa en muchos otros ámbitos, en un proceso de concurso o quiebra el consumidor es el último en cobrar, por detrás de trabajadores (que pueden conocer mejor que los clientes la situación patrimonial de la empresa) y de la Administración (que, en ocasiones,

puede incluso llegar a ser declarada responsable). La OCU propone la mejora del tratamiento de los consumidores en los procedimientos concursales, asignándoles la categoría de acreedores preferentes, de forma que se garanticen al máximo sus derechos económicos.

5. La política de Consumo a nivel nacional no tiene la relevancia que se merece. Además, desde el punto de vista orgánico, tradicionalmente el Departamento de Consumo (con rango de Dirección General) se ha ubicado en el Ministerio de Sanidad. La OCU cree que ni desde el punto de vista de jerarquía ni por las materias que afectan por lo general al consumo esta adscripción está justificada. Se propone, por tanto, la creación de una **Secretaría de Estado de Consumo** dentro del Ministerio de Economía o del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. En su defecto, se propone la modificación del actual Instituto Nacional del Consumo, dándole estatuto de Agencia Española del Consumo cuyo Presidente tendría rango de Secretario de Estado.
  
6. **Revisión del acervo comunitario en materia de consumo.** Este es un tema prioritario para la OCU, puesto que desde la Comisión europea se ha propuesto una reforma integral del derecho del consumo que podría conducir a una rebaja en el nivel de protección de los consumidores. Esto puede suceder como consecuencia de la armonización máxima propugnada por la Comisión. Por ello, la OCU pide al Gobierno español que defienda la posibilidad de que el nuevo régimen permita la flexibilidad necesaria para que los Estados miembros puedan seguir legislando en esta materia, adaptándose a las circunstancias concretas de cada Estado (armonización mínima). Igualmente, defendemos que se respete el principio de país de destino en derecho de consumo, esto es, que en las relaciones contractuales con las empresas, a los consumidores se les sigan aplicando las normas imperativas de su país de residencia, tal y como se prevé en el Convenio de Roma sobre legislación aplicable y el futuro Reglamento Roma I. Por lo tanto, pedimos que la armonización mínima no se combine ni con el principio de país de origen, ni con el de reconocimiento mutuo.
  
7. Para la OCU es urgente la **reforma del Marco de Reclamaciones en materia de consumo**. Actualmente, a través del procedimiento administrativo sancionador por infracciones en materia de consumo (que suele iniciarse con una Hoja de Reclamaciones), el consumidor no obtiene a través de esas sanciones el resarcimiento al daño que ha sufrido, lo que le genera una profunda insatisfacción. [Una hoja de reclamaciones por un engaño en el precio de un producto puede terminar en una sanción al comerciante por parte de la autoridad de consumo competente, pero dicha autoridad no puede obligar al empresario a devolver al consumidor la diferencia de precio.] La OCU propone que, para las reclamaciones de pequeña cuantía,

se establezca un procedimiento que finalice en un requerimiento de la Administración al sujeto infractor para que satisfaga la reclamación del consumidor. En caso de que no se atendiera a ese requerimiento, dicho procedimiento contemplaría las correspondientes sanciones administrativas.

8. Los casos de **publicidad engañosa** siguen en aumento. Los anunciantes se aprovechan de un sistema excesivamente desregularizado. Sin apenas control por parte de las autoridades, las organizaciones de consumidores se ven abocadas al recurso de los tribunales de justicia para tratar de frenar las campañas de publicidad engañosa. Pero la lentitud y el coste de estos procedimientos los hace ineficaces y en la mayoría de los casos, cuando se obtiene sentencia, la publicidad ilegal ya ha desplegado todos sus efectos. Las distintas propuestas de autorregulación por parte de la industria y anunciantes se han mostrado insuficientes. La OCU, por tanto, reclama una revisión integral de los mecanismos de control de la publicidad y pide al mismo tiempo que las administraciones hagan uso de su capacidad coercitiva para cesar la emisión de campañas de publicidad engañosa.
9. La retirada masiva de juguetes de la marca Mattel ha puesto de manifiesto la urgente necesidad de aumentar los controles que se realizan sobre la seguridad de los productos. Los estudios de la OCU han demostrado también la presencia de productos inseguros como por ejemplo los pequeños electrodomésticos y juguetes. En su momento, la OCU pidió aumentar los controles de mercado que realizan las distintas administraciones, mediante el incremento de los recursos materiales y humanos que se dedican a la inspección. Por otra parte, es urgente la mejora de la coordinación entre las distintas administraciones. En materias como la seguridad de los productos intervienen hasta cuatro administraciones distintas, sin la adecuada coordinación en muchas ocasiones. La OCU propone la creación de una **Agencia Nacional de Seguridad de los Productos** que se encargue de la coordinación de las actuaciones de las distintas administraciones y de la información sobre riesgos y productos defectuosos para el consumidor.
10. En enero de 2007 la OCU publicó los datos de una encuesta sobre la opinión de los ciudadanos sobre el **Medio Ambiente**. Los resultados pusieron de relieve que para los consumidores la conservación del medio ambiente es uno de los principales problemas de futuro. Se puso de manifiesto la necesidad de intensificar la información al ciudadano acerca de la protección del medio ambiente, fomentar el uso de productos ecológicos y reciclados y el uso del transporte público, así como continuar con las campañas de ahorro, reciclado y reducción de residuos. En definitiva, la OCU propone orientar al consumidor hacia un consumo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, intensificando las campañas públicas de sensibilización social.

11. El acceso al sistema sanitario público en España se ha convertido en un grave problema. Las listas de espera, sobre todo en lo que se refiere a la realización de pruebas diagnósticas, suponen un importante problema en nuestro país. Aunque la gestión de las listas de espera corresponde a las Comunidades Autónomas, el Estado debe garantizar el acceso de todos los ciudadanos a la asistencia sanitaria en condiciones de equidad. Para ello, desde la OCU reclamamos un **sistema general de información sobre las listas de espera** que sea público, transparente y comparable y, además, que se garanticen por ley unos tiempos máximos de espera en las distintas etapas de la atención sanitaria, de forma que los ciudadanos no sufran demoras excesivas.
  
12. La Ley de **medidas contra el tabaquismo** supuso un avance indudable en la protección de la salud de la población española y sacó a España de los últimos lugares de la Unión Europea en este ámbito. Sin embargo, la Ley dejaba algunas zonas grises que han sido aprovechadas por algunas Comunidades Autónomas (Rioja, Castilla y León, Madrid, Valencia) para reducir el nivel de protección de la salud, lo que ha obligado al Ministerio de Sanidad (y a la OCU en el caso de Madrid y Valencia) a recurrir la normativa autonómica de desarrollo. Además, la Ley, en su afán por lograr consensos o preocupada por el grado de cumplimiento de una prohibición mayor, ha dejado sin “protección” distintos lugares públicos en los que, actualmente, los no fumadores y los trabajadores no pueden disfrutar de un aire libre de humo de tabaco (cafeterías de menos de 100 metros, lugares de ocio, etc.). Una ridícula acción inspectora por parte de los organismos autonómicos ha terminado por dibujar un escenario que es necesario mejorar. La OCU, por tanto, propone una modificación de la actual Ley para que no se permita fumar en ningún espacio público. Además, desde el punto de vista económico, sería necesario aumentar el impuesto especial mínimo del tabaco, actualizar anualmente y de manera automática el valor del impuesto específico y del impuesto especial mínimo y extraer el tabaco del cómputo del IPC oficial.
  
13. Para la OCU es absolutamente imprescindible **regular el derecho de Huelga** en España a través de una Ley que garantice lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Constitución (mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad) y evite, en especial en los servicios de interés general (transporte público, sanidad, limpieza, etc.), los abusos contra los consumidores cometidos por determinados colectivos de trabajadores de estos sectores estratégicos.

## PROPUESTAS EN MATERIA DE CONSUMO

Además de las trece “prioridades” en materia de consumo, la OCU recoge una serie de propuestas concretas que afectan a distintos sectores del consumo, cuyo objetivo es cubrir carencias o proponer mejoras en la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

### ECONOMIA

- En relación con el **crédito al consumo** desde la OCU creemos oportuno establecer, en relación con la futura directiva europea, medidas que aporten mayor transparencia de las ofertas, mejor información y un préstamo responsable por parte de los prestamistas de forma que se garantice una mayor protección a los consumidores en este ámbito. En este sentido, consideramos que la propuesta de directiva actualmente en trámite tiene un ámbito de aplicación demasiado limitado (no abarca, por ejemplo, los préstamos garantizados por hipotecas pero destinados a fines de consumo); además, los descubiertos en cuenta tendrían un régimen menos exigente en términos de información al consumidor. Resulta fundamental el apoyo del Gobierno español en este ámbito porque el Parlamento Europeo pretende rebajar sustancialmente el nivel de protección de los consumidores respecto del ámbito de aplicación, las obligaciones de publicidad, el reembolso anticipado o la denegación del crédito.
- La OCU considera que para aliviar el problema del sobreendeudamiento, además de una regulación específica, también es necesario adoptar una legislación que controle y proteja a los consumidores frente a las **empresas de reunificación de deudas**, de forma que se evite la publicidad engañosa de estas y la falta de transparencia en la contratación de este tipo de servicios. Circunstancias que en muchas ocasiones contribuyen a agravar las situaciones de sobreendeudamiento de las familias que recurren a este tipo de servicios.
- **Comisionados para la Defensa del Cliente de servicios financieros.** Estos órganos aún no han sido nombrados desde la aprobación de la norma que los regula en 2004, lo que da idea del poco interés que el Gobierno demuestra por la defensa de los derechos de los consumidores en materia financiera. Además, el Reglamento no ha recogido la posibilidad de que las entidades financieras, antes de que se pronuncie el Comisionado, expresen su voluntad de vincularse a su resolución, lo que garantizaría de algún modo el carácter vinculante de estas resoluciones, cosa que no ocurre en la actualidad. Además, es necesario completar la regulación de los órganos internos de defensa del cliente para que reúnan las características de

independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad y representación, necesarias para garantizar los derechos de los usuarios.

- Para la OCU sería conveniente igualar las **tarifas de las comisiones de transferencia**, de forma que los bancos percibieran el mismo precio por las transferencias bancarias, independientemente de si éstas se efectúan en la misma ciudad o no. Actualmente no hay razones de coste que justifiquen un cobro diferente por este servicio.
- Es necesario reforzar la **seguridad del consumidor en el uso de tarjetas de crédito y la banca por Internet**. En este campo los abusos contra el consumidor han crecido de forma espectacular en los últimos años, lo que mina su confianza en las nuevas tecnologías y en los medios de pago electrónicos. Sorprende que, a pesar de las reiteradas peticiones por parte de la OCU, todavía no haya en España una regulación de la responsabilidad por el uso fraudulento de las tarjetas. Sólo existe una recomendación Europea sobre medios de pago, que data del año 1990 y que todavía no es seguida en su integridad por todas las entidades financieras, como lo demuestra año tras año la Memoria de reclamaciones del Banco de España, que censura la actitud de estas entidades.
- En materia de **publicidad financiera** es imprescindible la unificación de los organismos de control de la publicidad y la modificación de la normativa, incrementando el nivel de protección del consumidor.
- En materia de seguros, la OCU propone que se permita al consumidor contratar el seguro sin pagar la comisión de intermediación. En los **seguros de salud y vida** se debería obligar a la aseguradora a aceptar la prórroga automática de los mismos, para evitar la situación actual en la que las entidades pueden dejar al asegurado sin seguro cuando este más lo necesita (al aumentar su edad o contraer alguna enfermedad), subiéndole la prima de un año para otro de forma abusiva.
- La **protección del pequeño inversor** es equiparable a la protección de los consumidores y usuarios. Estos, cada vez en mayor medida, canalizan su ahorro hacia la bolsa, por lo que se hace necesario prestar especial protección a la figura del pequeño inversor. En este sentido, la discriminación de los accionistas minoritarios en beneficio de los accionistas mayoritarios es más que evidente. La OCU considera necesario eliminar los blindajes en las sociedades cotizadas que impiden las opas, circunstancia esta que penaliza a los pequeños accionistas. También debería eliminarse la posibilidad de renuncia al derecho de suscripción preferente en ampliaciones de capital realizadas por sociedades cotizadas o permitir la posibilidad de lanzar una oferta sobre una sociedad aunque exista oferta en

curso. Estas modificaciones de la Ley de OPA contribuirán, sin duda, a la mejora de la protección del pequeño inversor.

- La OCU pide **una reforma de los sectores profesionales** regulados (Notarios, Registradores, Farmacéuticos, etc.) para fomentar la libre competencia mediante una mayor libertad de establecimiento y precios más interesantes en beneficio del consumidor. Por otra parte, también sería oportuno establecer, de forma obligatoria, seguros de responsabilidad civil para el resarcimiento de los posibles daños que la actividad de estos profesionales pudiera irrogar al consumidor.
- En materia del **impuesto de la Renta de las Personas Físicas**, la OCU considera oportuno dar el mismo tratamiento fiscal a las rentas inmobiliarias que a las obtenidas por la inversión en activos financieros mobiliarios. Además, se ha de propiciar la neutralidad fiscal entre las distintas opciones de ahorro. En la misma línea, se debe evitar que las ventajas fiscales para el ahorro de cara a la compra de vivienda queden reservadas a las llamadas cuentas vivienda y no a otro tipo de productos de inversión destinados a la misma finalidad.
- La OCU considera conveniente, además, prever de forma automática la **actualización anual de las tarifas del IRPF**, conforme al índice de precios, para evitar el aumento encubierto de impuestos.
- Respecto de las **infracciones tributarias**, la OCU ha criticado que en el procedimiento judicial por vía contencioso-administrativa el usuario, necesariamente, que contratar un abogado para recurrir una multa, lo que conlleva en muchos casos unos costes bastante más elevados que el importe mismo de la sanción. Es un obstáculo evidente para que el consumidor acceda a la justicia en defensa de sus intereses.
- La **normativa sobre horarios comerciales**, aprobada a principios de legislatura, supuso una involución en política comercial que no supo reflejar las nuevas tendencias del consumidor (horarios de trabajo, nuevos hábitos de compra, incorporación de la mujer al trabajo fuera de casa, nuevos desarrollos urbanísticos, etc.). Todo ello hace necesaria una reforma en la legislación que regula los horarios comerciales, en la línea de permitir una apertura en festivos y unos horarios con criterios amplios y flexibles.
- En cuanto a la **información al consumidor sobre precios en el punto de venta**, la OCU comprobó en 2006 el alto grado de incumplimiento de la directiva que regula la indicación de precios, tanto en el exterior como en el interior de los establecimientos. Debería prestarse especial atención a

esta cuestión, mediante la intensificación de las campañas de inspección a nivel nacional sobre esta cuestión.

- La nueva normativa europea sobre la publicidad en televisión va a suponer una importante desregularización en el sector. Si a esto añadimos la falta de control mostrada por la Administración en este tema (razón por la que la Comisión Europea se ha visto obligada a abrir un expediente a España), el panorama de la publicidad en televisión no parece muy halagüeño para los consumidores. Desde la OCU creemos imprescindible aplicar de forma rigurosa la normativa para acabar con los incumplimientos y la impunidad en la publicidad televisiva (control de tiempos publicitarios, posicionamiento de producto, etc.).
- La OCU demanda mayor control del mercado de las Telecomunicaciones. La liberalización del mercado ha propiciado por parte de las empresas la generalización de prácticas poco respetuosas con los derechos de los consumidores. Es necesario controlar estos comportamientos y sancionarlos de forma adecuada.
- La OCU denunció que la velocidad de acceso a Internet que proporcionaban los distintos proveedores no se correspondía con lo prometido en su publicidad y que existían deficiencias en la calidad de su servicio. Esta situación ha generado una gran insatisfacción entre los internautas. Prueba de ello es la gran cantidad de reclamaciones que genera este sector, de lo que se desprende la clara necesidad de regular la calidad de los servicios de acceso a Internet y al mismo tiempo establecer unos parámetros mínimos de calidad y garantizar el acceso en esos términos a toda la población.
- En cuanto al uso de las nuevas tecnologías por parte del consumidor en su faceta de administrado, aun queda un largo recorrido. Actualmente sigue siendo necesario acudir de forma presencial para la gestión de numerosos asuntos con la Administración. Tributos, multas, renovación de documentación, etc. provocan largas colas en las oficinas públicas casi a finales de la primera década del siglo XXI, lo que contrasta con el grado de penetración que se dice de las nuevas tecnologías en el hogar. Es necesario realizar mayores esfuerzos para, por ejemplo, aligerar y facilitar la obtención del certificado digital entre los ciudadanos. Pero también es necesario que las Administraciones Públicas, a través de una mayor modernización, se preparen para dar un servicio on-line de calidad al ciudadano.

## JUSTICIA Y DERECHOS

- Derechos de los consumidores en el entorno digital. Desde la OCU defendemos la adopción de un marco jurídico que fomente la confianza de los consumidores en el entorno digital mediante el establecimiento de normas claras acerca de los derechos de los consumidores en relación con los contenidos distribuidos digitalmente. Apoyamos que el nuevo marco establezca un equilibrio entre los intereses de los artistas, creadores e intérpretes (que fomente, por tanto, el desarrollo de este sector económico) y de los consumidores, en relación con el precio de los servicios, el acceso a los contenidos, un régimen equitativo de los derechos de autor, una tecnología adecuada y la interoperabilidad. Por lo tanto, creemos necesaria la implicación firme y decidida del Gobierno español en este debate, cuyo resultado determinará los futuros derechos de los consumidores en este importante y creciente sector de la economía.
- Las acciones colectivas son un gran instrumento para la defensa de los consumidores. Para mejorar su eficacia sería conveniente clarificar las reglas sobre legitimación activa en este tipo de procedimientos; la creación de un fondo al que fueran a parar las indemnizaciones obtenidas por daños; el establecimiento de normas en materia probatoria; la valoración de los daños y perjuicios; y por último la regulación de las costas procesales, de forma que se facilitara el acceso a este tipo de acciones que en muchas ocasiones son el último recurso para la defensa de los derechos de los usuarios. Igualmente, solicitamos el apoyo del Gobierno de España a la adopción de una norma europea en materia de acciones colectivas que garantice la defensa de los intereses colectivos de los consumidores en los asuntos de dimensión transfronteriza.
- El arbitraje de consumo es la gran alternativa a los tribunales de Justicia en la resolución de los pequeños litigios en materia de consumo. Habiendo transcurrido 14 años desde su definitiva puesta en funcionamiento, en España aun no ha despegado como forma habitual de resolver las reclamaciones en materia de consumo. En 2005 solo el 4,5% de las reclamaciones, se resolvieron mediante arbitraje. Por ello se hace imprescindible una profunda reforma del sistema que permita la generalización del mismo como forma de resolución de conflictos de consumo.

## SANIDAD Y SALUD

- En los últimos años la medicina alternativa ha tenido un gran desarrollo, pero el consumidor se encuentra desamparado frente al ejercicio abusivo de este tipo de prácticas, para evitar esta situación creemos aconsejable regular los contenidos curriculares necesarios para el acceso a cada una de las profesiones sanitarias relacionadas con la medicina alternativa, para brindar una mayor protección y seguridad a los usuarios.
- Para la OCU es imprescindible incrementar la calidad de los servicios que presta el Sistema Nacional de Salud. Para ello entre otras cuestiones, creemos necesario evaluar el coste/eficiencia de las distintas alternativas posibles a un tratamiento de forma que se aprovechen mejor los recursos existentes. Al mismo tiempo se deben estimular los programas de formación continua del personal sanitario, eso sí, ajenos a otros intereses que no sean los de una formación de calidad. Por último es necesaria la implantación de las nuevas tecnologías en la gestión sanitaria respetando en todo momento los derechos fundamentales del paciente, en especial, el derecho a la confidencialidad.
- La OCU considera oportuno desarrollar la Ley sobre autonomía y derechos del paciente en los servicios sanitarios en lo relativo a la donación de órganos y el acceso a la historia clínica del paciente de forma que se generalice el ejercicio de estos derechos en la totalidad del Sistema Nacional de Salud.
- Una medida imprescindible para combatir al tabaco, es el aumento significativo de los impuestos que lo gravan, de forma que se produzca un importante incremento del precio final del mismo. Es esta sin duda una de las acciones más eficaces para retrasar la edad de inicio y reducir el consumo de tabaco entre los más jóvenes.
- La OCU también considera conveniente retomar la iniciativa sobre una normativa que garantice la protección de niños y adolescentes frente al consumo y abuso de bebidas alcohólicas.
- La OCU reclama el incremento de la coordinación entre los niveles asistenciales sanitarios y sociales con el objetivo de responder a las demandas reales de los ciudadanos. A modo de ejemplo podemos citar dos casos concretos. El Alzheimer y el Daño cerebral adquirido (DCA) son patologías que producen graves daños a los pacientes y sobre todo a su

entorno familiar, La OCU puso de manifiesto la necesidad de una mayor aportación de recursos que permitan, por una parte, una mejor atención a los enfermos y, por otra, no menos importante, un alivio de la carga (financiera y afectiva) que las familias están obligadas a soportar y lo que es aun si cabe más importante, la coordinación entre las distintas administraciones en la atención a estos enfermos. Otro problema importante lo constituye las Unidades de Cuidados Paliativos. La OCU denunció la desigualdad territorial en la distribución de los recursos, la importante lista de espera y la buena valoración que ofrecen tanto profesionales como usuarios de estas unidades, por lo que pide la adopción de un plan nacional para la generalización de estas unidades.

- A nivel europeo, la OCU defiende la adopción de un catálogo europeo de los derechos de los pacientes en materia de información, acceso a la asistencia sanitaria, acceso a los historiales médicos, calidad de las prestaciones sanitarias y reembolso de las mismas, pues clarificaría bastante la situación de los consumidores sobre todo en el ámbito de las prestaciones transfronterizas. Solicitamos el apoyo del Gobierno español en relación con esta cuestión, así como para abortar los intentos de la industria farmacéutica a nivel europeo de ser autorizados a informar directamente a los pacientes sobre los medicamentos que comercializan.
- Por último, y ante el abuso en la publicidad, la OCU recuerda que el estado ha de velar por la veracidad y objetividad de la publicidad y la información en materia de salud que reciben los ciudadanos. Para ello reclama un control previo que garantice ese control de la administración para garantizar una información adecuada a los ciudadanos en materia de salud.

## MEDIO AMBIENTE

- Respecto del reciclado y la adecuada gestión de los residuos, la OCU denunció que los puntos limpios presentaban diferencias sustanciales en los criterios para clasificar los residuos así como en la información sobre dónde estaban y cómo acceder a las instalaciones, por lo es preciso coordinar el funcionamiento de estas instalaciones. Además es aconsejable consensuar con los sectores implicados la nueva Ley de envases y residuos para que sea un instrumento de eficaz gestión y no una fuente permanente de conflictos. Por último se deberían en esta materia fomentar alternativas de prevención, medidas que favorezcan la reutilización y sistemas de recogida alternativos.

- Sería conveniente fomentar a nivel europeo el uso de dispositivos universales; nos referimos a casos como cargadores de móviles, cartuchos de tinta, bolsas de aspirador, etc., que aunque no afectan a la calidad del producto el hecho de ser universales, favorecería un mayor ahorro para el consumidor además contribuir a la no generación de residuos de importante impacto ambiental.
- Respecto del derecho a la información en materia de medio ambiente la OCU denuncia falta de regulación del procedimiento de concesión del etiquetado ecológico, lo cual conlleva al fracaso de este medio de información, ya que proliferan etiquetas sin control de que los productos que las exhiben sean respetuosos con el medio ambiente, y más que informar desorientan e incluso engañan al consumidor.
- Respecto de las Ondas electromagnéticas, la OCU reclama el establecimiento de una normativa nacional que cubra todo el espectro radioeléctrico no sólo radiofrecuencias como ocurre en la actualidad. Y al igual que para estas, se establezcan máximos de exposición obligatorios, así como información a la población y controles periódicos, para todas las fuentes de emisión, no solo aquellas que hayan generado alarma social, de forma que se sigan las recomendaciones de los expertos, la Recomendación Europea al respecto y las políticas de todos los países de nuestro entorno
- La OCU pide la adopción de una regulación sobre la calidad del aire interior que controle los niveles máximos de contaminantes y los parámetros de confort, en lugares donde los usuarios pasan la mayor parte del día (oficinas, hospitales, estaciones de transporte, centros comerciales, etc.).
- El Cambio Climático es ya hoy una firme amenaza contra el medio ambiente, y representa un gran desafío para nuestra sociedad. La OCU considera que deben articularse estrategias con horizontes temporales distintos. En un corto plazo han de ponerse en marcha medidas concretas para frenar el cambio climático, dotadas de presupuesto y calendarios de implementación. A largo plazo nuestro país, con independencia de otros países, ha de asumir compromisos de reducción de emisiones del 30% para el año 2020.
- Dada la importancia del agua como recurso, la OCU considera urgente crear una AGENCIA NACIONAL DEL AGUA responsable de la gestión, información y planificación del agua. Además se debería ocupar de la coordinación entre las distintas autoridades con competencia en esta materia. Respecto de la calidad y precio del agua de grifo la OCU denuncia la escasa transparencia en relación a los resultados de análisis que publican los gestores y Ayuntamientos en la base de datos SINAC. En cuanto al precio, resalta su enorme diversidad y la existencia de estructuras de precios que fomentaban

el despilfarro frente al ahorro, en un recurso tan necesario como escaso, por lo que sería razonable establecer un sistema tarifario único que fomente el ahorro y la eficiencia en el consumo.

## VIVIENDA

- La vivienda es para los consumidores el principal motivo de consulta y reclamación. Resulta paradójico que un sector tan importante en materia de consumo, reciba tan poca atención. Es necesaria una actualización del Real Decreto 515/1989 y de la Ley 57/1968, normas de capital importancia para salvaguardar los derechos a la información y a la protección de los intereses económicos de los consumidores en el sector de la vivienda y al mismo tiempo incrementar las labores de inspección sobre las oficinas de venta de forma que se consiga de forma efectiva la aplicación de las normas de protección al consumidor.
- Respecto de la intermediación inmobiliaria, es aconsejable cubrir las carencias de las que adolece la legislación y establecer la obligatoriedad de contratar un seguro de responsabilidad civil que permita a quienes ejercen la actividad profesional afrontar los problemas que puedan surgir en el desempeño de su actividad empresarial frente a los consumidores.
- La OCU propone eliminar el trámite de la cancelación registral de la hipoteca, sustituyéndolo esta por una eliminación automática por caducidad al cabo de cinco años después de la finalización del pago total de la deuda pendiente. En la actualidad, ese plazo es de veinte años y es necesario acudir al Registro. Se suprimirían así los costes asociados a esta formalidad administrativa.
- La información urbanística es esencial para garantizar la transparencia al usuario. La OCU pide la creación de un Registro Único de Cargas e Información Urbanística Relevante, (que incluiría no solo los planes de ordenación, si no también limitaciones de dominio, servidumbre e incluso decisiones judiciales pendientes o firmes) de forma que se pudiera acceder a toda la información necesaria en materia urbanística en un solo lugar, lo que facilitaría al consumidor la tarea de realizar las comprobaciones oportunas previas a la compra de una vivienda.
- La fuerte especulación que ha vivido el mercado de la vivienda, ha propiciado abusos de todo tipo en materia urbanística. Son muchos los

Ayuntamientos, especialmente los pequeños, que se han tenido por problemas de legalidad urbanística que finalmente han afectado a los usuarios, bien directamente como adquirentes con derechos, bien como contribuyentes que mediante sus impuestos, han de hacer frente a los daños provocados por las ilegalidades urbanísticas. La OCU reclama la adopción de mecanismos, bien de carácter autonómico o nacional, de fiscalización de las competencias urbanísticas de los ayuntamientos que permitan un control del cumplimiento de la legalidad por parte de los ayuntamientos.

- La OCU pide la limitación del uso de la figura del arquitecto honorífico mediante la aplicación efectiva de la Ley de incompatibilidades, ampliándose al círculo de influencia profesional y familiar del arquitecto; la exigencia de responsabilidad por el control de la aplicación de las incompatibilidades; y la provisión de un arquitecto competente a aquellos municipios que lo necesitaran, con el objetivo de evitar abusos en materia urbanística.
- La experiencia ha demostrado que la figura del agente urbanizador ha dado lugar a numerosos abusos frente a los pequeños propietarios. Para la OCU debe ser la Administración quien vele por la existencia de una oferta suficiente de suelo urbano que garantice el desarrollo urbanístico en los plazos adecuados, evitando la especulación. La iniciativa privada en la labor urbanística tiene suficiente cabida en el sistema de compensación por lo que abogamos por la supresión de de la figura del agente urbanizador.
- La OCU considera importante la modificación de los procedimientos de desahucio para que se permita al ciudadano reclamar sin abogado ni procurador y agilizando así su tramitación. Al mismo tiempo se deberían ofertar al arrendador seguros de caución con la garantía del estado para el arrendador, en caso de impago de la renta de alquiler. Ello constituirá a estimular la oferta de alquiler de vivienda cuya escasez es uno de los problemas clave de acceso a la vivienda.
- La dificultad para acceder a una vivienda es un problema grave para los inmigrantes. Este colectivo sufre especialmente la difícil situación de la vivienda en nuestro país y se dan casos de explotación e infravivienda, donde no se dan unas condiciones dignas de vida. Para solucionar este problema, desde la OCU aconsejamos, la creación de alojamientos temporales para inmigrantes (legales o no) que alivien la situación de precariedad en la que muchas de estas personas se encuentran.

## SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

- **Seguridad eléctrica en los hogares.** La OCU forma parte de la Plataforma para la Revisión de las Instalaciones Eléctricas (PRIE) que tiene como objetivo concienciar a los consumidores de los riesgos de una instalación eléctrica defectuosa o muy antigua. La OCU y el resto de miembros de esta Plataforma abogan por una normativa que contemple la revisión periódica obligatoria de esas instalaciones.
- Para aumentar la **seguridad de los productos** comercializados en nuestro mercado es necesario aumentar las inspecciones y el control de las importaciones. Los recientes casos de retirada de juguetes del mercado han puesto de manifiesto el problema que supone la entrada incontrolada de productos defectuosos procedentes de otros países no UE. Es necesaria, por tanto, una mayor coordinación entre los Estados Miembros para garantizar el cumplimiento de la legislación, un mayor control del mercado y de las fronteras.
- La OCU propone que el **sistema de mercado CE** sea revisado en profundidad. En la actualidad multitud de productos llevan el sello CE, lo que no garantiza más que el hecho de que el fabricante dice cumplir con las normas de seguridad de la UE. Sin embargo, estudio tras estudio, la OCU ha localizado en el mercado productos inseguros etiquetados con la marca CE. Este mecanismo de *autocertificación*, fácil de falsear se trata de vender al consumidor como valor añadido en seguridad, cuando ello no es así. Para mejorar esto es necesario, una vez más, que las autoridades mejoren el control del mercado a través de inspecciones periódicas de los productos con sello CE. Además, deberían incrementarse las campañas de información al consumidor, para trasladarle los consejos adecuados a la hora de adquirir un juguete u otro producto seguro, recordándole que la marca CE no significa, necesariamente, que ese producto esté cumpliendo con la legislación en materia de seguridad.
- La OCU propone el **endurecimiento de las sanciones en caso de infracciones en materia de seguridad.** Resulta paradójico que, para las empresas, sea más barato incumplir la norma que cumplirla. El importe de las sanciones se compensa fácilmente con las ventas de los propios productos defectuosos. Si a ello unimos la escasa probabilidad de inspección y sanción, los incentivos para cumplir las normas son escasos.
- La OCU ha realizado muchos estudios que evidencian la falta de una normativa clara en cuanto a la composición y los límites de **sustancias potencialmente peligrosas en muchos productos.** La normativa siempre va

por detrás de la realidad de mercado, de forma que surgen interrogantes sobre la seguridad de determinados productos. Entre estos podemos citar:

- Es necesario el **etiquetado de alérgicos**; una declaración completa de todos los ingredientes, así como la utilización de los principios de ARPCP (Análisis de Riesgos y de control de Puntos Críticos) en la fase de producción, con el objetivo de facilitar informaciones exactas sobre las etiquetas de los productos.
- **Retardantes de llama**: pedimos una investigación para identificar, cuanto antes, los compuestos más peligrosos, los niveles de exposición arriesgados y sus efectos a largo plazo, así como que se adopte una regulación específica que permita únicamente la utilización de retardantes seguros, nunca bromados.
- **Micotoxinas**: urge la adopción de una legislación que regule la presencia y límites máximos de estas sustancias.
- Para evitar la presencia de **Pesticidas en vegetales** se requiere la adopción de medidas efectivas para su uso racional: la fijación de MRL máximos en todos los pesticidas; regular la cantidad y variedad máxima de pesticida que un producto puede contener; y establecer límites máximos de carácter internacional.
- **Ambientadores de hogar**: escaso control de los productos químicos presentes en su composición y que la industria pone en el mercado con riesgo para la salud de los consumidores. Las sustancias químicas presentes en la composición de ambientadores para el hogar deben ser sometidas previamente a pruebas toxicológicas rigurosas. Ha de aprobarse una legislación específica que regule tanto la composición como la información y la publicidad de los ambientadores de hogar.
- En cuanto a los **Furanos en la Alimentación**, la OCU pide la elaboración de estudios sobre estas sustancias que aclaren sus efectos sobre las personas, de forma que se puedan establecer límites de ingesta máxima.
- En la **Acuicultura** solicitamos medidas para que los países exportadores empleen tratamientos veterinarios acordes a las legislaciones de los países importadores y que la normativa europea fije límites máximos de residuos para los contaminantes

ambientales, en caso de que no se cuente con ellos, como los PCB.

- En materia de **aditivos, aromas y encimas alimentarias**, solicitamos igualmente un procedimiento de autorización y evaluación transparente y eficaz, así como una utilización restrictiva de los mismos. Por ello, solicitamos al Gobierno español que defienda los intereses de los consumidores en este sentido en el marco del procedimiento de regulación que se lleva a cabo ante las instituciones comunitarias.
- Por otra parte, la OCU reclama que allí donde la ley establece límites a la presencia de determinadas sustancias, se establezcan mecanismos de control para que esos límites se cumplan. Algunos ejemplos:
  - **Plomo en productos de consumo**. Es preciso aumentar los controles de presencia de plomo en aguas de consumo y en alimentos, en la población general y sobre poblaciones de riesgo, en particular. Además, es necesario gestionar adecuadamente los residuos y controlar los vertidos industriales que contengan plomo.
  - Presencia de **Sulfitos** en gambas en niveles superiores a los legalmente establecidos. Hay que tomar medidas contra la inadecuada manipulación de este tipo de productos, identificar el nivel idóneo de estos conservadores, así como controlar que dicho nivel se respeta, estableciendo sanciones adecuadas para el caso de incumplimiento.
  - Es preciso adoptar una serie de medidas encaminadas a la eliminación de los **Formaldehídos** de nuestra vida cotidiana.

## ALIMENTACION

- La OCU comparte y alienta los objetivos de la estrategia para la nutrición, actividad física y prevención de la obesidad (NAOS). La **obesidad** es ya uno de los principales problemas de salud de nuestro país. La intervención en los ámbitos familiares, comunitarios y escolares a través de la formación constituye un sólido pilar en el que cimentar la lucha contra la obesidad. Sin embargo, estos esfuerzos chocan o son absolutamente ineficaces en el ámbito de la industria alimentaria, donde se ha optado por un modelo de autorregulación poco eficaz, de escaso cumplimiento y cortas miras. A juicio de la OCU, la Administración debe abandonar este camino y afrontar su responsabilidad, regulando los permanentes abusos que sobre todo en materia publicitaria ha venido cometiendo la industria alimentaria.
- Los estudios de la OCU han puesto de relieve la presencia de **azúcar añadido** en muchos alimentos, por lo que demandamos la adopción de una legislación que obligue a una reducción paulatina del azúcar añadido por parte de la industria.
- En un estudio de la OCU sobre la **publicidad infantil en televisión**, se puso de manifiesto que todas las cadenas analizadas, sin excepción, emitían más publicidad durante el horario infantil que durante el resto de la programación. Además, la mayor parte de esta publicidad era de alimentos ricos en azúcares y grasas, cuyo abuso puede generar problemas de salud en los niños. La autorregulación que propugnan anunciantes y cadenas, una vez más, se ha mostrado ineficaz por lo que la OCU demanda una regulación que limite el número y el contenido de los anuncios que ven los niños.
- Un estudio de la OCU sobre **menús escolares** evidenció que estos eran poco equilibrados, carecían de la fruta y la verdura necesarias y repetían las formas de preparación. Consideramos oportuno adoptar una legislación que regule el contenido nutricional de los menús escolares y permita un seguimiento por parte de las autoridades competentes.

## MOVILIDAD

- **Conducción y telefonía móvil.** En la actualidad, no están permitidos los dispositivos tipo “bluetooth” mientras se conduce, a diferencia de otros países de la Unión Europea (como Italia). Sin embargo, sí se permiten los sistemas de manos libres que, a juicio de la OCU, pueden ser más inseguros que los primeros.
- La OCU pide transparencia en la gestión de las reclamaciones en materia de transporte aéreo. Creemos necesario el acceso a la información relativa a los datos sobre reclamaciones presentadas ante la Dirección General de Aviación Civil por el incumplimiento por las compañías aéreas de las obligaciones que impone el Reglamento Europeo sobre derechos de los usuarios del transporte aéreo, con el doble objeto de contrastar el grado de cumplimiento de la norma por parte de las compañías aéreas que operan en nuestro país y proporcionar a través de la publicación de estadísticas e informes sobre buenas y malas prácticas por parte de las compañías, una información al pasajero que le permita orientar su elección. Igualmente pedimos que las autoridades competentes realicen una aplicación restrictiva de las excepciones previstas en Reglamento europeo (las “circunstancias extraordinarias” para evitar el pago de las compensaciones por cancelación, el abuso de “retrasos” frente a “cancelaciones”) para garantizar la protección efectiva de los derechos que dicha norma confiere a los consumidores.
- La OCU demanda medidas para impedir la práctica generalizada de agencias de viaje y compañías aéreas consistente en establecer precios base muy baratos y añadir al mismo distintos suplementos, de forma que, en la mayoría de los casos, el usuario no conoce realmente el precio del billete hasta que no lo contrata definitivamente. De igual forma, es necesario que en la publicidad de estas compañías se informe del precio completo del billete y no sólo de los precios base, para garantizar el derecho a la información de los consumidores.
- Una encuesta de la OCU sobre la satisfacción del **servicio ferroviario** puso de relieve la demanda de los viajeros de trenes más puntuales y, sobre todo, una mayor frecuencia de los mismos. La adopción de estas medidas animaría al consumidor a usar más el transporte ferroviario, lo que redundaría en un aprovechamiento más eficiente de los recursos y una menor dependencia del vehículo privado.
- La OCU cree necesario que el **Reglamento europeo sobre los derechos de los usuarios del transporte ferroviario** se aplique sin demoras a viajes tanto urbanos, suburbanos como regionales, además de los nacionales y transeuropeos como transfronterizos, de forma que los pasajeros dispongan de información suficiente sobre las condiciones de viaje. Solicitamos,

además, la existencia de billetes y reservas integrados; la accesibilidad universal a la distribución de billetes (no sólo mediante medios electrónicos); y que las indemnizaciones a que tuvieran derecho los viajeros fueran satisfechas en forma y tiempo útiles.