

Elecciones 2019

Propuestas OCU

Intro

Elecciones 2019

Aumentar la protección de los consumidores

Los ciudadanos van a ser convocados en breve a participar en varios procesos electorales, a nivel local, autonómico, nacional y europeo. Se trata de una cita trascendente que, sin duda, marcará nuestro futuro como sociedad. En el debate que se avecina y desde la posición de independencia que nos caracteriza, OCU quiere hacer llegar a todos los partidos políticos que concurren a las elecciones una lista de medidas que tienen como objetivo reforzar la protección de los consumidores, cuyos problemas se centran no tanto en la formulación de nuevos derechos como en la búsqueda de mecanismos eficaces para defender los que ya están promulgados. Desde OCU consideramos necesario mejorar especialmente la protección de aquellos consumidores que resultan más vulnerables por sus condiciones físicas o socioeconómicas, introduciendo requisitos adicionales que defiendan su posición. Esta mejora empieza por la propia definición legal y uniforme de “consumidor vulnerable”, que en la actualidad no existe o solo se aplica de forma parcial e incompleta en algunos sectores.

Las propuestas de OCU se extienden a sectores muy diversos, pero que tienen en común su especial incidencia en la vida cotidiana de los usuarios y donde, a nuestro juicio, son necesarias mejoras. Las medidas para facilitar el acceso a los servicios sanitarios, la promoción de hábitos saludables, el acceso a la vivienda, la transparencia en los servicios financieros, la movilidad, el medio ambiente, los retos del mercado digital y el fomento del consumo responsable son los ejes de las medidas propuestas, siempre con la finalidad de mejorar la protección de los consumidores. Los partidos políticos deberían incluirlas en sus programas si quieren contribuir a elevar la calidad de la vida diaria de los ciudadanos.

Ámbito Derechos de los consumidores

Mejora de la protección del consumidor vulnerable

Hay consumidores que necesitan de una especial protección. Se trata de los que por razón de edad, formación o condiciones socioeconómicas no tienen las mismas capacidades que el llamado consumidor medio. Son los llamados consumidores vulnerables.

El reconocimiento de la necesidad de un nivel especial de protección para estos consumidores supone un avance importante en la protección de los derechos de los consumidores. Este nuevo concepto de consumidor vulnerable se define en diversas directivas europeas y también en algunas leyes de consumo autonómicas. Sin embargo, la Ley General de Defensa de los Consumidores nada dice todavía sobre la protección de los consumidores vulnerables. Por ello es necesario modificarla para incluir esta figura y mejorar su protección.

www.ocu.org/movilizate/consumidor-mayor-proteccion

Acciones colectivas

- Debería existir un instrumento vinculante a nivel de la UE que obligue a todos los Estados miembros a introducir sistemas efectivos de solicitud de indemnizaciones colectivas, que abarque todas las áreas de consumo y competencia.
- Debería ser posible obtener una indemnización tanto por daños materiales como morales.
- Las organizaciones de consumidores deben tener legitimación activa para iniciar acciones colectivas en representación de los afectados.
- La acción debería permitir tanto la inclusión voluntaria (los consumidores deben notificar que se unen a un caso para ser considerados como afectados a efectos de las correspondientes indemnizaciones) como los sistemas de exclusión voluntaria (todos los

consumidores afectados se agregan automáticamente a la acción, a menos que indiquen que no desean ser incluidos).

- Los honorarios de abogados y procuradores para las organizaciones de consumidores deberían ser limitados.

www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-094_representative_actions_beuc_position_paper.pdf

Acciones de cesación

- El ámbito de aplicación debe cubrir todas las áreas de interés de los consumidores.
- La decisión judicial también debería obligar al comerciante a publicar la orden de cesación en su página web.
- Las asociaciones de consumidores deberían estar legitimadas para iniciar acciones de cesación, tanto a nivel nacional como europeo.
- Los honorarios de abogados y procuradores para las organizaciones de consumidores deberían ser limitados.
- Debería ser posible en el mismo proceso de cesación solicitar la indemnización de daños y perjuicios para los consumidores afectados.

Prácticas comerciales desleales

La Directiva sobre prácticas comerciales desleales debe recoger un estándar de derechos individuales y recursos para los consumidores sin disminuir el nivel de protección que ya existe en algunos Estados miembros.

Debería haber un recurso estándar por incumplimiento en la Directiva de Derechos del Consumidor: por ejemplo, el consumidor no está obligado por el contrato si el comerciante no cumple con su obligación. Esto no debería tener un impacto negativo en los recursos previstos en las leyes nacionales.

Endurecimiento de las sanciones por infracciones y fraudes de consumo

Las sanciones deben ser verdaderamente disuasorias y estar basadas en un porcentaje de la facturación anual

de la empresa infractora, teniendo en cuenta si tiene dimensión intracomunitaria. Para estos supuestos, se propone una multa del 4% del volumen de negocio de la empresa.

Creación de una Comisión Nacional de Consumo y Competencia (CNCC)

La protección de los consumidores, en especial, en el ámbito de la competencia desleal, es un arma eficaz para lograr el correcto funcionamiento de los mercados. Sin embargo, existe un desequilibrio evidente entre los resultados que pueden conseguir los organismos de defensa de la competencia y los mecanismos de aplicación de las normas de protección de los consumidores, incluido el ámbito de la competencia desleal. Por ello, siguiendo el ejemplo de otros países de nuestro entorno, OCU propone unificar en una misma agencia independiente de ámbito nacional las competencias en materia de defensa de la competencia y de protección de los consumidores, al menos en lo que respecta al ámbito de la competencia desleal.

Cláusulas abusivas y desleales

- Se debería crear una lista no cerrada de términos contractuales abusivos y desleales que estén prohibidos de manera automática y que se actualizara periódicamente.
- Prohibición de cláusulas de jurisdicción exclusiva.

Ámbito Energía

Revisión de sistema mayorista de precios

Es necesario revisar el sistema de fijación de precios marginal para evitar los beneficios extraordinarios de unas tecnologías de producción frente a otras, de forma que el precio sea más justo y equilibrado.

www.ocu.org/vivienda-y-energia/gas-luz/noticias/auditoria-sistema-electrico.

Impulso del Bono Social

OCU cree que se debe facilitar su tramitación, simplificando el proceso con fórmulas de aplicación automática, como ya se hace en otros países. Todas las familias que lo necesitan deberían poder acceder a él de manera rápida, con medidas que faciliten la competencia.

Penalizar las manipulaciones del mercado

Para evitar alteraciones artificiales del precio de la electricidad que causan una gran incertidumbre, OCU pide un mayor control y un régimen sancionador más eficaz que permita evitar estas alteraciones que perjudican a los consumidores.

Revisión y redistribución de las tarifas de acceso

Los peajes y otros cargos de las tarifas de acceso deben ser revisados y en algún caso eliminados del sistema eléctrico. Determinados conceptos que se cobran como costes del sistema eléctrico deberían incluirse en los presupuestos generales del Estado. Además, pedimos transparencia al sistema con el que se distribuyen los peajes y, especialmente, los otros cargos, de manera

que no escondan un instrumento de subvención a las grandes empresas con alto nivel de consumo, financiado por los pequeños consumidores que asumen el 75% de las tarifas de acceso.

Revisión del IVA

La electricidad es un producto de primera necesidad y el tipo impositivo del 21% debería revisarse a la baja, aplicando tipos reducidos como ya hacen otros países europeos. No es razonable que un servicio básico, que precisa de un mecanismo de protección como el bono social, mantenga este elevado impuesto.

Eliminación del Impuesto de la Electricidad

OCU considera imprescindible que se elimine el Impuesto de Electricidad. La finalidad concreta para la que nació este impuesto ya ha desaparecido, a pesar de lo cual continúa vigente y eleva la factura eléctrica en un 5,11%. Las CC. AA., beneficiarias actuales de este impuesto, deben buscar otros métodos de financiación que no recaigan sobre un servicio básico.

Apuesta por una mayor competencia

OCU exige medidas efectivas de impulso a la competencia en un sector en el que los grandes grupos energéticos siguen conservando una posición de dominio en sus áreas de distribución.

Mejorar la eficiencia energética

Con políticas que apuesten por las nuevas oportunidades que ofrecen los actuales (y futuros) equipos de medida, el autoconsumo, los agregadores de demanda, los sistemas de almacenamiento distribuido, los sistemas de fuentes renovables, etc. y facilitando que las mejoras se trasladen al consumidor final para mejorar su ahorro y eficiencia energética.

Ámbito Salud/ Alimentación

Acortar las listas de espera

El acceso a la sanidad es una de las mayores inquietudes de los españoles: para 7 de cada 10 reducir las listas de espera debe ser una prioridad. También es necesaria una mayor transparencia en su gestión, con un sistema de información que incluya todo el proceso de atención médica, desde la primera visita en atención primaria hasta la resolución del proceso. Además, se debe generalizar la garantía de los tiempos máximos de espera a todas las CC. AA.

www.ocu.org/acciones-colectivas/defiende-tu-salud

Ampliar la salud dental dentro del sistema sanitario público

Las prestaciones públicas en esta área son muy reducidas y la población las demanda. La falta de asistencia perjudica a las familias en peor situación económica. Para todos los menores de edad, se deben garantizar a nivel nacional unas prestaciones de salud bucodental que comprendan actividades asistenciales, diagnósticas y terapéuticas e ir ampliando de forma progresiva hasta que toda la población reciba una asistencia bucodental completa.

Revisión del Plan de Colaboración para la Mejora de la Composición de los Alimentos y Bebidas

Este plan debe marcar unos objetivos más ambiciosos como, por ejemplo, la reducción obligatoria de azúcares añadidos, grasas y sal en todos los alimentos procesados (sin excepciones) para que su composición nutricional sea más saludable.

www.ocu.org/alimentacion/comer-bien/noticias/plan-mejora-composicion-alimentos

Combatir los productos milagro y los etiquetados engañosos

La proliferación de productos milagro que se atribuyen directamente propiedades sanitarias sin ninguna evidencia científica o que realizan alegaciones nutricionales exageradas en su etiquetado preocupa al 85% de los españoles. OCU propone revisar el Real Decreto 1907/1996 sobre publicidad y promoción comercial de productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria para adaptar su contenido a la realidad actual y aumentar su eficacia mediante el endurecimiento del régimen sancionador.

Asegurar los servicios asistenciales para las personas mayores

Es necesario garantizar la mejora y pleno desarrollo de las políticas de dependencia, dotándolas de suficientes recursos presupuestarios y dando prioridad una atención domiciliar de calidad. En particular, habría que establecer un Servicio de Ayuda a Domicilio más ágil y crear un procedimiento urgente para personas que necesitan ayuda de forma inmediata. También se deben ampliar las prestaciones con actividades de estimulación física y mental para mejorar el bienestar de las personas mayores y fomentar un envejecimiento más activo.

Protección de la salud de los menores

La publicidad dirigida a menores de determinados productos o servicios como el alcohol, el tabaco o los alimentos no saludables suponen un riesgo para su salud física y mental. Para protegerla, se deben reforzar las restricciones a la publicidad dirigida a menores y limitar su acceso a estos productos y servicios.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2017/publicidad-alimentos-ninos-070217

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2017/vtaalcoholmenores280917

Prohibición de la publicidad del juego online y limitación de acceso a los locales de juego

Desde la aprobación del juego online se ha producido un importante aumento del número de jugadores

en España. La proliferación de la publicidad de este servicio pone en riesgo a los menores y a las personas en riesgo. Por ello pedimos una normativa que recoja las siguientes cuestiones:

- Que prohíba la publicidad, los anuncios de los servicios o productos relacionados con apuestas y juego en la televisión, prensa, radio e internet, al igual que sucede con el tabaco o el alcohol. Que se adopten medidas para evitar que personajes públicos, importantes referentes para niños y adolescentes, publiciten o prescriban este tipo de servicios.
- Que se limite la ratio de salones de juegos de azar, donde se realizan apuestas y juegos online, por barrio o población. Es preciso que se establezca un número máximo y se garantice que están a una distancia mínima de zonas “vulnerables” (cerca de colegios, institutos, parques infantiles...).
- Que se establezcan rigurosos controles de acceso a las salas de juego, de manera que sea imprescindible probar la edad, y que las máquinas exijan filtros de identidad.
- Que se garantice la efectividad de los controles, se realicen inspecciones y se sancionen los incumplimientos.
- Que se pongan en marcha campañas informativas y de concienciación, dirigidas a padres, profesores, jóvenes y escolares, para sensibilizar a los ciudadanos de las consecuencias negativas del juego.

<https://www.ocu.org/acciones-colectivas/apuestas-juegos-online>

Impulsar el uso racional del medicamento:

Siete de cada 10 españoles están bastante o muy preocupados por el abuso de medicamentos para tratar situaciones habituales de la vida que no son enfermedades. Vivimos en una sociedad cada vez más sobremedicada y es necesario promover un uso racional de los medicamentos, que sea respetuoso con los consumidores, les proporcione un beneficio directo para su salud y contribuya a la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud. Por ello proponemos:

- Medidas destinadas a aumentar la claridad y transparencia de los ensayos clínicos, en línea con la Declaración de Helsinki.
- Modificación de la Ley de garantías y uso racional del medicamento para limitar las prácticas de

promoción o comercio de enfermedades. Hay que apoyar la formación de los profesionales sanitarios e implementar medidas de apoyo a la prescripción médica prudente para mejorar la seguridad de los pacientes y contener la irracionalidad del gasto público sanitario.

Financiación pública de medicamentos

Para asegurar la sostenibilidad del sistema, pedimos que se apliquen criterios de eficiencia para la aprobación de fármacos nuevos, primando la financiación pública de los que aporten un valor terapéutico añadido. Hay que ejercer también un control de precios que garantice el acceso universal y equitativo de los ciudadanos a los nuevos medicamentos, con criterios de transparencia y de salvaguarda de los intereses públicos en las negociaciones para fijar los precios. En todo caso, se debe garantizar la ausencia de conflictos de interés entre los miembros de los comités de fijación de precios de los medicamentos. También es necesario buscar fórmulas innovadoras que ayuden a contener el gasto en medicamentos nuevos, como las centrales de compra que permiten las economías de escala y empoderan a la administración pública en las negociaciones de precios, o la creación de estrategias para impulsar una innovación médica que no dependa de los monopolios de las patentes farmacéuticas.

Promover la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en la administración pública sociosanitaria

Con independencia del rol de las asociaciones de pacientes que defienden intereses específicos, OCU ve necesario que se cuente con la aportación independiente de los consumidores y se arbitren medidas de participación en temas de importancia vital como la ley de dependencia, el acceso y financiación de los medicamentos, la gestión de riesgos de medicamentos, la coordinación sociosanitaria, y el fomento y divulgación de medidas de salud públicas.

Etiquetado de alimentos: facilitar que se elija la opción saludable

Promover el etiquetado frontal obligatorio con códigos de colores para que todos los consumidores puedan escoger alimentos más saludables gracias a este etiquetado nutricional, que debería estar unificado a nivel europeo. Hay que evitar que se engañe a los consumidores con alimentos y bebidas que reclaman beneficios para la salud a pesar de que tienen un alto contenido en grasas, azúcares o sal.

www.ocu.org/alimentacion/alimentos/noticias/etiquetado-frontal-alimentos.

Origen de los productos en las etiquetas

La mayoría de los consumidores considera muy importante conocer el origen de los alimentos que compra y consume. Incluso están dispuestos a pagar hasta un 10% más por saber ese dato. Sin embargo, la normativa actual es imprecisa a la hora de reflejar esa información en el etiquetado de los productos, ya sean frescos o manufacturados. Es necesario modificar las normas de etiquetado de alimentos, en especial, los procesados, para que incluya de forma obligatoria su lugar de origen.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2018/campanaalimentosocuupa181218

Agua del grifo gratuita en establecimientos de restauración

Hay que aprobar una norma de carácter nacional que obligue a bares y restaurantes a ofrecer agua del grifo gratis a sus clientes. El agua es un bien básico que debería estar a disposición de los usuarios en los establecimientos de manera gratuita. La medida contribuye a fomentar un hábito saludable sustituyendo las bebidas alcohólicas y ricas en azúcar por agua. Además, se reduciría el enorme impacto ambiental del agua envasada.

www.ocu.org/alimentacion/agua/noticias/pide-jarra-de-agua-campana

Mayor protección contra el radón

Es necesario tomar conciencia de este grave problema de salud pública y exigir a las autoridades medidas

que garanticen la salud de los consumidores. Para ello es necesario que:

- Se considere el gas radón como un problema de salud pública y se adopten acciones informativas y campañas de sensibilización (como en los planes nacionales o autonómicos contra tabaco o drogas).
- Se incluyan en el Código Técnico de Edificación medidas destinadas a prevenir y paliar la exposición al radón. Y se establezcan niveles máximos de radón en vivienda nueva de 100 Bq/m³.
- Se trabaje en normas y medidas destinadas a identificar fácilmente el problema, por ejemplo, en el desarrollo de nuevos mapas más detallados y accesibles.
- Se implanten protocolos específicos de medición del radón y un sistema de certificación de las empresas de medición y de las que actúan sobre la vivienda.

www.ocu.org/movilizate/gas-radon

Acrilamidas

Reclamamos tanto a la Administración española como a nivel europeo que se establezcan límites en los niveles de acrilamidas presentes en alimentos y demandamos una rebaja de los actuales valores de referencia acordados en algunos países europeos ya que, según estudios realizados, son bastante elevados en productos procesados e industriales.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2017/acrilamidas

Suplementos alimenticios

Consideramos necesario armonizar las leyes sobre estos suplementos en toda la UE. Cada país tiene sus listas de sustancias permitidas y prohibidas, el panorama es caótico. Exigimos establecer unos límites máximos y mínimos y crear un sistema eficaz de vigilancia. Además, las alegaciones botánicas deben evaluarse y, si son engañosas, retirarse del mercado, como con cualquier otro alimento.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2017/suplementos-alimenticios100217

Etiquetado de alimentos

Pedimos que se regule el uso de los términos “natural”, “casero”, “artesano” y “tradicional”. Estas afirmaciones son exageradas y tienen como objetivo confundir y engañar a los consumidores

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2017/etiquetas

Perfiles nutricionales

Son un elemento esencial del Reglamento sobre Alegaciones Nutricionales y sobre la Salud y deberían identificar a los alimentos que pueden mostrar una alegación de esta clase y a los que no. Mientras no se desarrollen estos perfiles, cualquier alimento con alto contenido en sal, grasa o azúcar puede llevar una alegación de salud, confundiendo a los consumidores acerca de lo saludable del producto en su conjunto. Por eso, denunciaremos el retraso de la CE en elaborarlos y exigimos que los establezca cuanto antes para acabar con las alegaciones en alimentos que no tienen un perfil nutricional saludable.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2018/perfiles-nutricionales-290118

Combatir las resistencias antimicrobianas

Pedimos al Ministerio de Sanidad y Agricultura medidas concretas que afronten el problema y protejan la salud de los consumidores. Los estudios estiman que 25.000 pacientes mueren al año en la UE debido a infecciones bacterianas resistentes a los antibióticos. Además, está ampliamente reconocido el vínculo entre la resistencia a las bacterias zoonóticas transmitidas por los alimentos y el uso de antibióticos en los animales. A pesar de los avances realizados a nivel nacional en control de resistencias a antibióticos y del registro obligatorio de los antibióticos veterinarios a nivel europeo, es un tema de suma gravedad, por lo que no deben cesar los esfuerzos encaminados a minimizarlo.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2017/bacterias-resistentes

Inspecciones alimentarias

Recordamos que diferentes administraciones tienen la obligación de inspeccionar los centros por donde pasan. Apenas hay datos sobre el número de inspecciones y, lo que es peor, los consumidores no pueden conocer sus resultados. Pedimos al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social que cambie la normativa. Hay que actualizar las medidas oficiales para asegurar controles transparentes, inspecciones independientes y mayor severidad, para restaurar así la confianza del consumidor en los alimentos y la cadena alimentaria.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2018/resultados-inspecciones-sanitarias

Animales clonados

Es necesario establecer la obligación de mencionar la procedencia de animales clonados. El consumidor debería poder conocer si el alimento proviene de un animal clonado antes de comprarlo. Para ello, es necesario un sistema de trazabilidad obligatoria de los clones y de sus descendientes, así como normas de etiquetado para los alimentos que deriven de ellos.

Nanopartículas en alimentos

La información sobre el uso de las nanopartículas debería aparecer en las etiquetas de los productos para que el consumidor pueda decidir si comprar o no. Además, deberían destinarse más fondos europeos para la investigación y el control de esta tecnología.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2018/nanoparticulas210818

Ámbito Vivienda

Estadísticas fiables sobre la evolución del precio del alquiler

A diferencia de los precios de la vivienda, no existen estadísticas oficiales sobre el precio del alquiler. La situación no es la misma en todas las ciudades, hay grandes variaciones en función del territorio. Es necesario un índice de precios oficial sobre el alquiler que pueda servir de referencia.

Necesidad de regular el alquiler turístico

Es necesaria una regulación del alquiler turístico, pues la irrupción de las plataformas de alquiler ha generado en determinadas zonas un desplazamiento de las viviendas en alquiler estable hacia el temporal, a la vez que ha generado problemas de convivencia. Hay que distinguir entre quien alquila su vivienda de forma ocasional y quienes lo hacen de una manera profesional, a los que habría que exigir mayores requisitos que a los particulares.

www.ocu.org/consumo-familia/viajes-vacaciones/consejos/alquileres-turisticos.

Incentivos fiscales al alquiler

Para aumentar la oferta del alquiler, hay que sacar al mercado las viviendas que en la actualidad se encuentran vacías. La solución no es elevar los impuestos sobre ellas, sino estimular a través de deducciones fiscales el alquiler de viviendas a los particulares, incluyendo ayudas a la rehabilitación de viviendas que sean puestas en el mercado de alquiler.

www.ocu.org/fincas-y-casas/sala-de-prensa/noticias-gratis/2017/09/pisos-y-tierras-vacias-quien-especula

Volver a la actualización de rentas a través del IPC

La reforma de 2013 permitió que se incluyeran en los contratos otras actualizaciones distintas a las de IPC, lo que facilita una subida menos controlada de los precios. Restringiendo la posibilidad de subidas por encima del IPC, los precios se mantendrían.

www.ocu.org/fincas-y-casas/sala-de-prensa/noticias-gratis/2013/03/la-reforma-del-alquiler-avanza-se-debe-mejorar-aun

Regular la intermediación en el alquiler y el papel de las agencias

Hay que evitar que los inquilinos paguen los servicios de agencias de alquiler que han sido contratadas por los arrendadores.

www.ocu.org/fincas-y-casas/gestion/alquiler/analisis/2014/06/alquiler-cuando-el-riesgo-viene-por-la-agencia

Reducción de los impuestos que encarecen la vivienda

Una parte importante del elevado precio de las viviendas tiene que ver con los costes artificiales cargados sobre el suelo, con procesos urbanísticos eternos y complejos, con decenas de impuestos y tasas que, junto con la intervención de múltiples intermediarios, se van sumando a lo largo del proceso de construcción de una vivienda. En la actualidad, la vivienda se ha convertido en la fuente de recaudación de muchas administraciones.

www.ocu.org/fincas-y-casas/sala-de-prensa/noticias-gratis/2012/05/la-burbuja-inmobiliaria-y-el-mito-de-la-liberalizacion

Facilitar el alquiler social

Destinar fondos públicos a subvencionar el alquiler social a consumidores en situación de vulnerabilidad y a colectivos concretos, como jóvenes y pensionistas, para que estos no necesiten destinar más del 35% de sus ingresos al pago de la renta. En España, estas ayudas prácticamente no existen.

Ámbito Mercado digital e inteligencia artificial

Revisión de la legislación sobre IA

Hay que revisar la normativa de manera que:

- los productos y servicios basados en IA respeten la protección de datos de los consumidores.
- exista el derecho a oponerse a un sistema automatizado de toma de decisiones (ADM, siglas en inglés) y a impugnar la decisión que genera. Los usuarios deberían tener derecho a la transparencia sobre qué parámetros rigen las ofertas y por qué la máquina ha llegado a un cierto resultado.
- se adopten medidas de responsabilidad adecuadas a las situaciones donde los consumidores se hayan visto perjudicados.
- se prohíba para determinadas materias como: política, salud, finanzas y energía.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2018/seminariointeligenciaartificial280618

www.ocu.org/organizacion/que-hacemos/areas-de-actividad/telecomunicaciones

Digital-Productos Smart

En línea con la petición de Consumers International respecto a los productos "smart", OCU exige que los fabricantes piensen en la seguridad desde la fase de diseño de forma que:

- Garanticen, al menos, dos años de actualizaciones de software.
- Aseguren cinco años de parches de vulnerabilidades de seguridad.
- Indiquen en el embalaje si el móvil es actualizable a la última versión existente del sistema operativo.
- Los consumidores tienen derecho a saber lo que compran.

Plataformas online

(i) Debería haber requisitos de transparencia específicos para las plataformas en línea, por ejemplo, que se indique claramente si el proveedor ha pagado por ocupar un lugar mejor en la clasificación y aparecer en mejores puestos en las webs de búsqueda.

(ii) El operador de la plataforma debe ser responsable de la ejecución de un contrato en el que no ha informado al consumidor acerca de quién es el proveedor real de los bienes o servicios.

(iii) El operador de la plataforma debe ser considerado tan responsable como el proveedor de los bienes o servicios en aquellos países miembros donde la plataforma tiene una influencia predominante sobre los proveedores.

https://ec.europa.eu/info/publications/behavioural-study-transparency-online-platforms-2018_en.

Reventa digital de entradas

Es necesaria una regulación que:

- Acabe con los abusos de la venta de entradas de espectáculos y eventos, especialmente los problemas de la venta online.
- Regule la reventa en internet asegurando ciertas condiciones de protección para los consumidores.
- Obligue a la empresa organizadora del evento deba otorgar su consentimiento expreso para la reventa.
- Establezca un porcentaje de sobreprecio (un 20%) que las entradas no deberían superar en la reventa.
- Garantice que los consumidores afectados por los engaños reciban la asistencia adecuada.

www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/regulacion-reventa.

Apoyar el uso de vehículos menos contaminantes

Facilitar el acceso a vehículos menos contaminantes, subvencionándolos con fondos suficientes que no se agoten a los pocos días, dirigidos sobre todo a las personas más desfavorecidas, que tendrán más difícil deshacerse de su viejo coche contaminante.

Ámbito Movilidad

www.ocu.org/coches/bicicletas/informe/movilidad-y-medio-ambiente-el-decalogo-de-la-ocu274292.

Fiscalidad de los vehículos en función de la contaminación real

Que se paguen los distintos impuestos de matriculación y circulación en función de lo que realmente contaminan los coches (sin que esto suponga una subida global de los impuestos que se pagan).

Fomento del vehículo eléctrico

Además de las ayudas, es necesario un plan para crear una red de puntos de recarga que permita el uso de vehículos enchufables a la mayor parte de las personas.

Potenciar el transporte público

Las autoridades deben promover su uso mediante:

- Políticas de tarifas ajustadas y que favorezcan el uso habitual del transporte público.
- Facilitar el intercambio entre diferentes tipos de transporte coordinando horarios y lugares de parada e implantando billetes válidos para varios medios de transporte.
- Adecuar la oferta a las necesidades reales de los usuarios, tanto en recorridos y número de líneas y de vehículos como en frecuencias de paso.
- Fomentar la intermodalidad, ya que hay muchas iniciativas en ese sentido que cuentan cada vez con más apoyo ciudadano, por ejemplo, poder llevar la bici en el transporte público o contar con parkings disuasorios bien dimensionados en intercambiadores

y estaciones de tren.

Nueva regulación del transporte público urbano

Es necesario adoptar una regulación que proteja al taxi como un servicio público esencial que garantiza el transporte de los usuarios en cualquier circunstancia, pero al mismo tiempo es necesario buscar un encaje adecuado en el mercado a las nuevas iniciativas que surgen al calor de la tecnología y que garantizan a los consumidores alternativas y una oferta amplia, suficiente y que respete los derechos de los usuarios. Para ello se necesita una regulación equilibrada, que contenga obligaciones y derechos para permitir una libre competencia en beneficio de los consumidores.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2019/huelgataxis230119

Ámbito Seguridad

Exposición a productos químicos peligrosos

- Los productos de puericultura y dirigidos al público infantil deben estar libres de productos químicos causantes de cáncer.
- La aprobación de una ley que fije los límites de los químicos en productos de higiene y cosméticos.
- Es necesario informar a los consumidores de manera precisa, fácil de entender y fiable sobre los productos químicos en los productos que adquieren, a través de un etiquetado claro y coherente.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2019/balsamoslabiales130219

Marcado CE

La presencia del mercado CE no es una prueba suficiente de la seguridad de los productos. La falta de acreditación del cumplimiento de las normas y la facilidad para su falsificación hacen que los consumidores perciban un nivel de seguridad que no se corresponde con la seguridad real. Por ello, exigimos una mejora de la normativa sobre el mercado de los productos y embalajes para garantizar que todos los productos en el mercado europeo sean seguros.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2017/marcadoce

Ciberseguridad

La seguridad y la privacidad deberían estar protegidas por ley y por ello pedimos una legislación que obligue a los fabricantes a garantizar que sus productos sean ciberseguros.

www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2018/ciberseguridad031018

Ámbito Servicios financieros

Creación de una Agencia de Protección al Consumidor Financiero

En línea con las reformas adoptadas en Estados Unidos. Es necesaria una reforma integral que garantice la seguridad y restablezca la confianza en el sector financiero, que ha sido fuertemente erosionada por la crisis y los escándalos financieros. Esta Agencia debe gozar de una amplia autonomía y su presidente debería ser nombrado por el Congreso de los Diputados por mayoría de dos tercios, con objeto de asegurarse el consenso de un importante número de grupos políticos.

www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/dia-consumidor-2016.

Carácter vinculante de las resoluciones de las reclamaciones del supervisor bancario

El actual sistema de reclamaciones en materia financiera se ha mostrado absolutamente ineficaz, abocando a los ciudadanos a acudir en masa a la justicia provocando un colapso de este servicio con enormes perjuicios para el interés general. Por ello es necesaria una urgente reforma del sistema de resolución de reclamaciones del sistema financiero que pasa por dar carácter vinculante a las resoluciones del supervisor y establecer sanciones a las entidades financieras en caso de incumplimiento.

www.ocu.org/dinero/cuenta-bancaria/noticias/rectificacion-entidades-bde.

Neutralidad de la fiscalidad del ahorro

La fiscalidad aplicable a las distintas formas de ahorro debe ser neutra. El consumidor/ahorrador debe ser libre para elegir el producto financiero que más se

acomode a sus necesidades para garantizarse un ahorro de cara al futuro, sin que el Estado le imponga un tipo u otro de producto mediante bonificaciones o penalizaciones fiscales.

www.ocu.org/inversiones/sala-de-prensa/noticias/2018/12/neutralidad-fiscal

Nuevas obligaciones en materia de transparencia sobre las comisiones bancarias

Prohibición de las comisiones abusivas que no se corresponden con ningún servicio efectivamente prestado, en línea con las tesis del Banco de España, como por ejemplo las comisiones por descubierto. Fijar precios máximos para determinados servicios financieros básicos, adecuando, por ejemplo, las comisiones máximas de fondos y planes de pensiones a las condiciones actuales de mercado. De la misma forma debería volver a ser necesaria la obligación de publicar los libros de tarifas máximas y no solo las más habituales.

Compensación por el servicio militar

En cumplimiento con lo acordado por el parlamento, el Gobierno debe modificar las normas para lograr que el tiempo del Servicio Militar o Prestación Social Sustitutoria obligatorios se vean compensados y que se tengan en cuenta en el cálculo de la pensión.

www.ocu.org/acciones-colectivas/lamilicuenta.

Creación de un marco riguroso para luchar eficazmente contra el sobreendeudamiento del consumidor

Para evitar y prevenir los efectos del sobreendeudamiento en los consumidores, es necesario perseguir los abusos de los créditos abusivos, en especial de los llamados créditos rápidos, estableciendo limitaciones a la publicidad y las comisiones y tipos de interés que aplican. Por otra parte, hay que establecer mecanismos de responsabilidad de los empresarios sobre crédito responsable para prevenir las situaciones de sobreendeudamiento.

Ámbito

Consumo sostenible

Desarrollar estrategias para incentivar al ciudadano sostenible

Los consumidores prefieren los incentivos a los castigos, una conclusión que debe hacer reflexionar a las administraciones sobre la oportunidad de aplicar políticas que premien al ciudadano comprometido con bonificaciones fiscales y otros estímulos.

www.ocu.org/otro-consumo-futuro-mejor

Definir estrategias para mejorar la información sobre los impactos de los productos

Y hacerlo con una narrativa innovadora, que utilice herramientas visuales fáciles de entender para los consumidores. Asimismo, hay que desarrollar programas de sensibilización y educativos que fomenten un consumo más sostenible.

Seguir implementando políticas y estrategias orientadas a la reducción del consumo de plásticos y productos envasados

Es recomendable pasar del reciclaje a la reducción, sustitución del plástico por otros productos y envases más respetuosos con el medio ambiente e incluso prohibirlo y eliminarlo en algunos casos.

Mejorar la eficacia de los sistemas de recogida y valorización de residuos

Es preciso mejorar la información que la ciudadanía recibe sobre prevención de residuos y separar de manera correcta, así como mejorar su confianza en la eficacia de los sistemas de reciclaje, especialmente

de residuos orgánicos, textil y productos eléctricos y electrónicos.

Fomentar el consumo consciente, el consumo de cercanía, el consumo colaborativo y el “Hágalo usted mismo” en el ámbito local

Estas tendencias en expansión representan una oportunidad para el desarrollo de programas locales que facilitan la realización de este tipo de actividades con beneficios económicos, medioambientales y relacionales entre los vecinos.

Desarrollar planes públicos de apoyo y promoción de las economías al servicio de las personas y el planeta como estrategia de fomento del consumo sostenible

Estas corrientes están llegando con sus mensajes a muchas personas y están contribuyendo de forma muy clara al fomento de hábitos de consumo sostenible. Es deseable, en consecuencia, que las administraciones nacionales, regionales y locales se impliquen en su apoyo.

Promocionar la compra pública sostenible

La aplicación de cláusulas sociales y medioambientales para los contratos de las administraciones pueden servir para que el sector público impulse la innovación y la producción sostenible y, con ello, la cantidad de alternativas y unos precios más asequibles de las mismas.

Incentivar fiscalmente las opciones más éticas y ecológicas

Las bonificaciones a las organizaciones más responsables ayudarán a reducir sus costes, ofrecer precios más competitivos y favorecer así el consumo sostenible.

Medidas para combatir la obsolescencia prematura:

- La durabilidad debe estar en el ADN del diseño del producto: normas de ecodiseño para que los electrodomésticos utilicen menos energía para el mismo rendimiento y los requisitos de durabilidad estén por encima de los requisitos de uso de energía.
- La información sobre la vida útil, los gastos relacionados con los mismos, las opciones de reparación y la disponibilidad de piezas de recambio deben facilitarse antes de la compra, para que la compra sea consciente e informada.
- Los consumidores necesitan unos derechos de garantía más sólidos, para que la carga de la prueba recaiga en el vendedor durante al menos los dos primeros años.
- Los productos con una vida útil más prolongada deben tener un periodo de garantía de la misma duración que la vida útil esperada.
- Las piezas de repuesto, las actualizaciones de software y los manuales de reparación deberían sistemáticamente tener mayor disponibilidad y ser más asequibles.

www.ocu.org/movilizate/contra-obsolencia-productos.

www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/obsolencia-prematura.

www.facebook.com/consumidoresocu/videos/así-investigamos-obsolencia-tecnológica-o-programada/10156942686861177.