

15 de marzo Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El Consejo de Consumidores y usuarios hace un llamamiento a consumidores, empresas y administraciones para afrontar en colaboración los retos económicos y sociales de mayor calado

Entidades financieras, sector energético, sector inmobiliario y operadores de telefonía entre otros, deben cambiar de actitud en su relación con el ciudadano

el CCU condena la falta de responsabilidad de las compañías eléctricas a la hora de prevenir los fallos de suministro, como el ocurrido en Cataluña, que ha mantenido a los usuarios durante muchos días sin un servicio de interés general

12 de marzo. El consejo de consumidores y Usuarios (CCU) aprovecha el 15 de marzo, día mundial de los derechos del consumidor, para recordar que:

Ahora más que nunca el comportamiento de los consumidores en el mercado tiene mayor protagonismo. En momentos de dificultades económicas la actitud responsable de los ciudadanos no sólo es importante para las economías individuales y familiares, sino para el conjunto de la sociedad global, en la que nos ha tocado vivir en este siglo XXI.

Por ello es importante que los poderes públicos asuman que cuando se facilitan cifras económicas, por parte de los gobiernos u otros organismos, casi nunca se refieren a macroeconomía, sino a la suma de actos cotidianos de los ciudadanos que son los que conforman la economía real. Su actitud frente al ahorro o el despilfarro, los bienes o servicios que adquieran, o incluso el tipo de inversiones que realicen va a determinar la marcha de la economía de los países.

Pero, para que los consumidores interactúen en sus decisiones más cotidianas de acuerdo con sus intereses y los del conjunto de la economía necesitan información, por supuesto, pero sobre todo necesitan protección. Los consumidores de 2010 no tienen nada que ver con los que defendió el presidente Kennedy en 1962, sus retos han cambiado, pero son infinitamente más complejos que hace cinco décadas.



En este sentido hay muchos sectores de los que hablar pero por señalar alguno se podría citar el financiero que, entre otros ejemplos, está agobiando, en momentos difíciles, a muchas familias con las cláusulas suelo de sus hipotecas. Bajan los intereses para el ahorrador, pero no para el ciudadano que, con mucho esfuerzo, trata de pagar su vivienda.

Otro ejemplo, o reto, al que se tiene que enfrentar el ciudadano es su relación con el sector eléctrico ¿A cuantos ciudadanos de los 27 países de la Unión les ha favorecido la liberación del sector? Por supuesto que los consumidores y usuarios tienen que asumir la importancia del ahorro energético, pero para ello es necesario que los suministradores de energía sean transparentes en el trato con sus clientes. De lo contrario, el papel del ciudadano sensibilizado quedará reducido a usar productos de bajo consumo y apagar las luces cuando salga de una habitación.

Por otra parte, el CCU condena la falta de responsabilidad de las compañías eléctricas a la hora de prevenir las causas que producen los fallos de suministro, como ha ocurrido recientemente en Cataluña y que mantienen a los ciudadanos durante muchos días sin un servicio de interés general

El año 2008, de acuerdo con las reclamaciones de las asociaciones de consumidores presentes en el Consejo, el sector más denunciado fue el de las telecomunicaciones, seguido del sector financiero y la vivienda. La agresividad comercial de los operadores y los contratos con ofertas de bajo precio durante un periodo de tiempo a cambio de largas permanencias, por ejemplo, generó muchas frustraciones,

Finalmente, otro gran reto al que se enfrentarán los usuarios en unos días es el apagón analógico. El Consejo de Consumidores y Usuarios reconoce el esfuerzo que han realizado las administraciones para informar a los ciudadanos, en cuanto a la adaptación de los aparatos y antenas ¿Se ha hecho también el esfuerzo suficiente para que la señal llegue a todo el territorio? ¿Incluidos los lugares más recónditos?

El Consejo de Consumidores y Usuarios, máximo órgano de representación y consulta, en el que se integran las organizaciones de consumidores más representativas a escala nacional es consciente de los esfuerzos realizados por la mayoría sean consumidores, administraciones y empresas, pero quiere aprovechar este 15 de marzo para recordar y recordarse que es más lo que queda por hacer que lo hecho.

