



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

VII CONGRESO DE LA UNIÓN
DE CONSUMIDORES DE ASTURIAS.
OVIEDO, 28 DE OCTUBRE DE 2017

Somos unión.

**Informe de situación:
crisis, corrupción, desigualdad y consumo**



Índice de contenidos

Uno – p.4

Primavera del 2011: indignación y respuesta democrática a la crisis

Dos – p.6

De la frustración a la movilización social

Tres – p.9

Nuevos consumidores críticos

Cuatro – p.12

Otra forma de corrupción: la escasa protección de los consumidores

Cinco – p.14

Dos casos paradigmáticos de corrupción en el ámbito del consumo: el sector financiero y el eléctrico

Cinco.Uno La gran estafa de las preferentes

Cinco.Dos Las cláusulas suelo

Cinco.Tres La gran estafa eléctrica

Seis – p.18

Cambios en el consumo y crecimiento de la desigualdad

Siete – p.22

Estructura del consumo y desigualdad

Ocho – p.24

Consumo colectivo y recortes al Estado de Bienestar

Ocho.Uno Los recortes en la sanidad pública

Ocho.Dos La regresión en atención a la dependencia

Ocho.Tres Los recortes en la enseñanza pública

Nueve – p.30

Las cuestiones fundamentales de la agenda para una mejor protección de las personas consumidoras

Notas – p.43

Somos Unión 2017
VII Congreso de la
Unión de Consumidores

Oviedo
General Elorza, 53
985 21 09 57

Gijón/Xixón
María Bandujo, 6-8
985 35 38 18

Avilés
Rivero, 95 - 2.º Dcha.
985 51 09 26

web. consumidor.es

correo. info@consumidor.es

twitter **facebook** **google+**

consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES



**Crisis,
corrupción,
desigualdad
y consumo**

Uno

Primavera del 2011: indignación y respuesta democrática a la crisis

En 2010 se publicaba el folleto titulado ¡Indignaos! Una obra del nonagenario Stéphane Hessel con prólogo del intelectual humanista José Luís Sampedro **1/**. En dicho prólogo Sampedro apuntaba al corazón del problema que se estaba viviendo en España por parte de la mayoría social (clases medias y trabajadoras): **«Actualmente los financieros, culpables indiscutibles de la crisis, han salvado ya el bache y prosiguen su vida como siempre sin grandes pérdidas. En cambio, sus víctimas no han recuperado el trabajo ni su nivel de ingresos».**

Por su parte, Hessel recuerda cómo los primeros programas económicos de Francia después de la segunda guerra mundial incluían la nacionalización de la banca, aunque después, en épocas de bonanza, se fue rectificando. En cambio ahora, la culpabilidad del sector financiero en esta gran crisis no sólo no ha conducido a ello; ni siquiera se ha planteado la supresión de mecanismos y operaciones de alto riesgo. No se eliminan los paraísos fiscales ni se acometen reformas importantes del sistema.

Los financieros apenas han soportado las consecuencias de sus desafueros. Es decir, el dinero y sus dueños tienen más poder que los gobiernos. Como dice Hessel, «el poder del dinero nunca había sido tan grande, insolente, egoísta con todos, desde sus propios siervos hasta las más altas esferas del Estado. Los bancos, privatizados, se preocupan en primer lugar de sus dividendos y de los altísimos sueldos de sus dirigentes, pero no del interés general».

En mayo de 2011 la crisis económica mostraba ya por aquel entonces su peor cara, golpeando con dureza a millones de personas en nuestro país.

Los desahucios de las viviendas, los copagos sanitarios, los recortes en sanidad, educación, ley de dependencia, el desempleo, la precariedad y la frustración de las expectativas de millones de familias y jóvenes, privados de los frutos cosechados durante largos periodos de formación y sacrificio personal y familiar, dibujaban un escenario sombrío.

Junto a tales circunstancias, **los escándalos de corrupción política ponían en tela de juicio el funcionamiento de nuestra democracia.** Una corrupción cuya base es la complicidad que se desarrolla entre personas o instituciones políticas por un lado, y personas e instituciones económicas o financieras por el otro.

Fue también en mayo de 2011 cuando se produjo el despertar de la sociedad española y el final de su resignación. **Las plazas de todo el país se convirtieron en foros ciudadanos en los que se exigía una mayor y mejor democracia. Fue entonces cuando apareció el movimiento del 15M e instauró una nueva mirada que observaba la realidad con otros ojos.** Un nuevo lenguaje traducía el clamor popular que llevaba tiempo gestándose no sólo en diferentes espacios del activismo social, sino también en las familias, en la cola del INEM o en las despedidas de los aeropuertos de quienes habían de marcharse lejos en busca de oportunidades.

Sorprenden los datos de apoyo de la inmensa mayoría de la población al 15M. El barómetro de junio de 2011 del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) recogía la siguiente pregunta **«¿Cuál es su opinión con relación a los acontecimientos**

protagonizados por este movimiento?». Las respuestas «muy positiva» y «más bien positiva» sumaron el 70,3 %, las negativas sólo 12,7 %.

Durante el primer año y medio, todo intento de criminalización del 15M se volvió como un bumerán contra los que los que lo iniciaron. El #tomalasplazas dio el relevo a una fase de proliferación de los conflictos, de movimientos aumentados. Aparecieron la Plataforma de Afectados por la Hipoteca, la Marea Verde, la Marea Blanca y las Marchas de la Dignidad fueron uniéndose también a esa ola de indignación, desobediencia y cambio que desataba un nuevo ciclo en la realidad social española **2/**





Dos De la frustración a la movilización social

En sus inicios se impuso la explicación de la crisis económica como el resultado de los malos cálculos de la población que «ha vivido por encima de sus posibilidades», pero frente a esta visión se han abierto paso las representaciones colectivas y discursos que le atribuyen a políticos, especuladores inmobiliarios y agentes financieros la responsabilidad de la crisis, percibiendo además que se han aprovechado para apropiarse de los recursos de otros. Y es que según la investigación *De la moral del sacrificio a la conciencia de la precariedad. Un análisis cualitativo de los discursos de la crisis* **3/**, incluso en los discursos socialmente más activos se argumenta que los poderes financieros han emprendido una cruzada para apropiarse de recursos que antes eran públicos, alterando de una manera sustancial las condiciones vitales

de las clases medias y populares de la España del siglo XXI.

En la evolución de la crisis **se han ido haciendo hueco explicaciones y relatos que han resquebrajado el discurso dominante que se construía como espejo mimético del difundido por los agentes financieros –y por sus representantes en la política institucional–**, y que responsabilizaban de la crisis a aquellos que no podían hacer frente a las deudas contraídas o que contribuían al surgimiento de esa deuda en forma de gasto público; aquí los chivos expiatorios han sido diversos: la población que ha vivido por encima de sus posibilidades, los desahuciados, los inmigrantes endeudados en exceso, los trabajadores del sector público, los dependientes, los parados, que



no quieren trabajar, los jubilados, etc. Sin embargo, este relato típico del diagnóstico conservador de la crisis –el de la culpabilidad popular por cualquiera de sus vías– aunque se mantiene ha ido perdiendo adeptos y ha ganado un muy importante espacio discursivo la idea fuerza de que el conjunto de poderes dominantes considerados de una manera indiferenciada –de ahí el existo posterior del concepto de casta–, acumulan sin freno por desposesión del resto de la población.

Se reconoce así un enorme desgaste del discurso de que la única posibilidad para encontrar una salida de la crisis es aceptar las políticas diseñadas por parte de las élites dominantes,

dejándolas constituirse como cirujano de hierro que toma las decisiones más duras e implacables (reformas en el mercado de trabajo, recorte en el gasto público, austeridad radical en los servicios sociales, máxima facilidad, seguridad

y rentabilidad para los inversores, etc.), discurso que se desplegó como auténtico dispositivo disciplinario a comienzos de la crisis con fuertes dosis de consenso y legitimación entre gran parte de las clases medias españolas. Por el contrario en este segundo momento de la investigación el discurso de la crisis –año 2014– se percibe como el recurso de los poderosos –y fundamentalmente los políticos– para ocultar su incompetencia, sus corruptelas y sus irracionalidades.

Frente a la idea de la recuperación económica inmediata, existe un consenso generalizado en que el país está inmerso en una crisis muy profunda, que todo el mundo se ha visto obligado a ajustar sus presupuestos, y que **hemos experimentado no tanto una crisis del consumo como un consumo de crisis adaptado a estas nuevas expectativas limitadas. Así, con independencia de su origen social, se dice que se gasta menos (sobre todo en ocio, pero no**

exclusivamente) y se emplean distintas estrategias de ahorro, mencionándose a los hijos y jóvenes como fuente fundamental de incertidumbre (que toma la forma abierta *de miedo* en muchas ocasiones), estando presente, como realidad inmediata o como temido fantasma omnipresente, el desclasamiento y la pérdida absoluta o relativa de estatus y nivel social.

Relacionado con esto, aparecen los efectos que la crisis económica está generando, de manera directa e indirecta, en las formas de consumo y sus prácticas, con diferentes visiones acerca de cómo será el consumo en un escenario post-crisis, desde quienes argumentan que la crisis cambiará para siempre las percepciones de la ciudadanía en relación al consumo a quienes, por el contrario, señalan que tan pronto la economía se recupere mínimamente, la gente retornará al consumismo.

Lo que sí se quiebra significativamente es el tópico discursivo de que los españoles habían estado viviendo por encima de sus posibilidades (tanto por

los servicios públicos disponibles como por el nivel de consumo alcanzado). Esta era una idea que había aparecido con toda su eficacia ideológica en la investigación social realizada en el año 2010, pero que ahora es rechazada de plano por la mayoría social.

También, **por comparación con lo que ocurría al inicio de la crisis, se puede concluir que hay más acuerdo en señalar a la clase política como la culpable del declive económico y social del país, lo que limita drásticamente los efectos del discurso culpabilizador que tan eficazmente se extendió en los primeros años de la crisis.** Ahora, en todos los estratos sociales que han sido directamente golpeados por la crisis, se reconoce haber ajustado su presupuesto y estilo de vida. Con un discurso que echa por tierra la explicación de la crisis construida por las élites y, en particular, la idea del «hemos vivido por encima de nuestras posibilidades», culpabilizando a la clase política de la gestión catastrófica del país y del empobrecimiento de la ciudadanía.

Tres Nuevos consumidores críticos

La ola de indignación, desobediencia y cambio que acompañó a la crisis, también ha tenido su reflejo en el ámbito específico del consumo. Como señala un estudio de la consultora MyWord, **la crisis económica ha convertido a España en un país más crítico con la economía de mercado. Y es que, según dicho estudio, hasta un 25% de los españoles y españolas se han convertido en «consumidores críticos» que admiten sentir rechazo por las grandes empresas y corporaciones (bancos, eléctricas y telefónicas, principalmente) 4/.**

La cifra se enmarca dentro del informe que recoge patrones de comportamiento de los consumidores españoles y analiza cincuenta tendencias y hábitos que están emergiendo con la crisis económica. Hay

algunas tendencias que son minoritarias, pero otras han irrumpido «de golpe» en la sociedad: es el caso de lo que algunas estudiosas denominan la «ruptura entre consumidores y corporaciones empresariales». No es para menos: **una cuarta parte de la población declara su aversión a las prácticas de las grandes empresas.**

Este rechazo se da de forma «transversal» entre las personas consumidoras de unas y otras clases sociales, aunque con diferencias. Quienes más aversión sienten por las grandes corporaciones empresariales son aquellos estratos sociales que antes declaraban situarse con un nivel de ingresos bajo y que ahora han pasado a encontrarse en «una situación muy delicada»: hasta el 43% de ellas rechaza a estas compañías. Pero el

fenómeno no sólo se produce entre los más empobrecidos: también se suma a él un 31% de la ciudadanía que ha pasado de ser clase media a media-baja, el 27% de los que han pasado de media-alta a media e incluso un 21% de los que consideran que han subido en el ascensor social. Fenómeno transversal que tiene un paralelismo claro con la radicalización social y política que ha surgido con fuerza en el contexto de la crisis.

Según este estudio, el formar parte de los ciudadanos empobrecidos hace que te vuelvas más reactivo a estas

compañías, pero no es un fenómeno ajeno a otras personas, porque para generar este rechazo también entran en juego consideraciones éticas y morales ligadas al enriquecimiento abusivo y la corrupción de las élites. De forma que aunque la crisis pueda no haberte golpeado de manera significativa, sí que puede haberte hecho tomar conciencia de que no se pueden llevar a cabo ciertas prácticas de especulación, manipulación de mercados y abuso de poder.

Otros datos significativos que constatan el proceso de toma de conciencia crítica de importantes estratos de nuestra sociedad tienen que ver con estudios sociológicos (Pew Research Center) que dicen que en 2007 España era una de los países más favorables a la economía de mercado, por encima de otros como Francia o Alemania, y en 2014 lo que nos encontramos es que, en una lista de 40, España se encuentra entre los últimos, teniendo sólo por debajo a México y Argentina. Esto refleja que los nuevos consumidores «críticos» dudan de la manera en que funciona actualmente el sistema de economía de mercado.

Y esto redundará en la aparición de nuevos patrones de consumo y comportamiento.

La sociedad golpeada por la crisis no se resigna, sino que se ha vuelto más activa socialmente, siendo lo que disgusta a los nuevos consumidores «críticos» las actitudes y prácticas del poder financiero y las grandes empresas, así como la connivencia entre las élites políticas y económicas.



La crisis económica ha convertido a España en un país más crítico con la economía de mercado.

Cuatro

Otra forma de corrupción: la escasa protección de los consumidores

Junto a la corrupción política hay otra corrupción en las instituciones políticas españolas de la que raramente se habla en los medios de comunicación y que responde también a esta **complicidad entre el mundo de los negocios y el de la política**, complicidad que está dañando enormemente a la ciudadanía española. **Este otro tipo de corrupción es la que se refiere a la enorme falta de protección de las personas consumidoras**, que nos encontramos totalmente desamparadas frente a los abusos en la provisión de bienes y servicios realizados por intereses económicos y financieros que se realizan con la complicidad del poder político **5/**.

Tal es la desprotección de las personas consumidoras, que desde el año 2013 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea

(TJUE) ha dado **al menos cinco varapalos importantes** en materia de cláusulas suelo y ejecuciones hipotecarias. Comenzando por un emplazamiento de la Comisión Europea para que el Gobierno de España pusiese «en consonancia con el derecho de la UE en materia de consumidores su legislación nacional sobre el procedimiento civil que regula la ejecución hipotecaria y las órdenes de pago» y continuando con cuatro sentencias del TJUE en este ámbito. Comenzando por el fallo, fechado en marzo de 2013 en relación al caso de Mohamed Aziz, en el cual el TJUE señaló que la legislación española en materia hipotecaria no protegía a las personas consumidoras y terminado con la sentencia de 21 de Diciembre de 2016, en relación a la devolución íntegra de cantidades cobradas por cláusulas suelo.



Cinco

Dos casos paradigmáticos de corrupción en el ámbito del consumo: el sector financiero y el eléctrico

5. 1 La gran estafa de las preferentes

El primer ejemplo de corrupción en el ámbito del consumo, producto de la confabulación entre Gobierno, poder económico-financiero y un sector de la judicatura, fue lo que el periodista **Andreu Missé** denominó «La gran estafa de las preferentes», que ha permitido atropellos como el vivido por un millón de personas que colocaron sus ahorros en un producto financiero desconocido llamado «participaciones preferentes». En la mayoría de casos, «los ahorradores fueron engañados al ocultárseles los riesgos del producto, lo cual les causó graves pérdidas económicas y, en bastantes casos, daños irreparables para su salud. (...) Los atrapados fueron la generación de los años del trabajo duro de la posguerra, que lograron pequeños ahorros con grandes sacrificios. Estas fueron las víctimas sobre cuyas espaldas se cargó el primer rescate a la banca».

El Gobierno justificó siempre las quitas como una exigencia de la legislación comunitaria. La secuencia de los hechos demuestra que sucedió todo

lo contrario.» (...) «En nuestro país la decisión de cargar sobre las espaldas de los ahorradores fue especialmente grave porque en 2013 cuando se concretaron las medidas que impusieron las quitas ya se sabía que las personas que habían invertido en participaciones preferentes habían sido engañadas. Las autoridades conocían que las preferentes se colocaron en muchos casos a ancianos, personas sin conocimientos no ya financieros, sino que en muchos casos carecían de la educación más básica» **6/**.

5.2 Las cláusulas suelo

El segundo caso paradigmático de corrupción en el ámbito del consumo, relacionado con los bancos y cajas, fue el caso de **las cláusulas suelo**. Como señala **Manuel Ruiz de Lara**, Magistrado del Juzgado de lo Mercantil nº 10 de Barcelona que elevó el caso de las cláusulas abusivas al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), «el Tribunal Supremo de España, en su Sentencia de 9 de Mayo de 2013, declaró que las cláusulas suelo insertas en miles de contratos de préstamo hipotecario, no superaban el llamado «doble control



de transparencia». Y ello, en atención a que las entidades financieras no habían procedido a informar suficientemente a los consumidores sobre el funcionamiento y aplicación de dichas cláusulas». (...) «De esta forma, el deudor hipotecario, creía haber firmado un préstamo hipotecario con un tipo de interés variable, que terminaba convirtiéndose en fijo, por lo elevado del suelo de interés pactado, que neutralizaba, en perjuicio del consumidor, las oscilaciones a la baja que se produjesen en los tipos de interés.» (...)

«No obstante, a la hora de determinar las consecuencias de la nulidad de las cláusulas suelo, el Tribunal Supremo de España **adoptaba una decisión sorprendente, al establecer que las entidades financieras sólo tendrían que devolver las cantidades cobradas a partir de la fecha de publicación de la Sentencia de 9 de Mayo de 2013. Argumentaba razones de seguridad jurídica, por la utilización durante mucho tiempo de cláusulas suelo y los riesgos de trastornos graves para el orden público económico.**»

Apuntando el Magistrado que «No parecía

muy conciliable con ese deber de los Estados, que un órgano jurisdiccional nacional declarase nula una cláusula suelo por falta de información al consumidor, y al mismo tiempo concluyese que, no obstante la nulidad, el consumidor no podía recuperar las cantidades pagadas en aplicación de cláusulas nulas de pleno derecho.»

Concluyendo que «No puedo finalizar ésta artículo, sino **destacando la labor de jueces y magistrados españoles, que en base al planteamiento de cuestiones prejudiciales ante el TJUE han ido revirtiendo determinadas situaciones de desprotección ocasionadas por la deficiente legislación española en materia de protección al deudor hipotecario o como en ésta caso, por una línea interpretativa errática de Tribunal Supremo en materia de protección al consumidor**» 7/.

5.3 La gran estafa eléctrica

Desde que se aprobó la Ley del Sector Eléctrico en 1997, los españoles hemos estado pagando más de lo que **deberíamos pagar en la factura de la**



luz. El mecanismo de fijación de precios consignado en esa ley ha provocado que estemos pagando la energía producida por centrales amortizadas, como nucleares o hidroeléctricas, a precio de la energía más cara, el gas. Estos «beneficios caídos del cielo», se pueden cifrar en unos 3.000 millones de euros anuales, según estimaciones del Observatorio Crítico de la Energía. A ese sobrecoste hay que añadir las subvenciones encubiertas de 750 millones que abonamos en la factura a causa de la interrumpibilidad, el pago del déficit de tarifa —que supone entre 1.300 y

3.000 millones—, el sobrecoste evitable en los sistemas extrapeninsulares o los pagos por capacidad a las centrales de gas.

Por todos esos conceptos se estima que los consumidores y consumidoras españolas pagamos en nuestra factura unos 6.000 millones de euros anuales más de lo que deberíamos. **Estos sobrecostes hacen que las eléctricas españolas doblen los márgenes de beneficios de sus homólogas europeas**, con un 6,78% en 2012 frente al 2,62%. Eso explica, a su vez, el interés de las



grandes multinacionales energéticas por las eléctricas españolas, que hasta ahora se ha materializado en la compra del 100% de Endesa por parte de Enel o los fondos de Qatar en Iberdrola.

El Gobierno ha fracasado, y lo ha hecho por su falta de voluntad para guiarse por criterios técnicos y científicos que busquen el bien común, y por su **absoluta sumisión al oligopolio, que controlan por completo la política energética del país a través de las «puertas giratorias»:** exministros, expresidentes y altos cargos

pasan de la política a las eléctricas mientras mantienen sus posiciones en los partidos. El último episodio de esa sumisión es la indemnización al almacén Castor, que el PP, con el beneplácito del PSOE, ha aprobado recientemente. Indemnización que, según algunas estimaciones, nos costará a todos los españoles más de 4.700 millones de euros a pagar durante los próximos 30 años a través de la factura del gas **8/**.

Seis Cambios en el consumo y crecimiento de la desigualdad



En España, una de las manifestaciones mas claras de la crisis económica ha sido la fuerte caída del consumo de los hogares desde 2008, caída que ha llegado a ocasionar un cambio en la relación de los ciudadanos con el mercado, transformando la composición de su «cesta de la compra». Ese cambio refleja con bastante nitidez la reordenación de las prioridades de gasto en un momento de incertidumbre y de bajada de los recursos.

En 2006 el gasto medio por hogar ascendía a 30.215 euros, y en 2014 la cantidad se había reducido a 23.560, es decir, que **entre un año y el otro los hogares dejaron de gastar más del 22 por 100** de la cantidad de dinero que habían dedicado a la adquisición de bienes y servicios justo antes del comienzo de la crisis. **Siete mil euros es una cantidad muy importante para las economías domesticas**, y aunque se trata de un valor medio (no todos los hogares han seguido las mismas pautas de consumo en estos años de crisis), **da cuenta del enorme impacto del mal momento económico en la calidad de vida de los hogares.**

La respuesta de las familias a la situación económica ha seguido criterios de racionalidad, lo que en cierto modo las ha alejado del modelo de consumo esperable en una sociedad desarrollada. En este sentido, las partidas de gasto que implican mayores desembolsos, y que suelen requerir endeudamiento, como en el caso de la compra de **automóviles, han sido los elegidos en primer lugar para rebajar el gasto familiar** en buena parte del periodo de crisis. **Las familias han reducido la mayoría de sus gastos para poder mantener el pago de la vivienda**, que en 2015 absorbía como promedio, la tercera parte de sus recursos económicos, cuando en 2006 apenas alcanzaba la cuarta parte.

Asimismo, destaca por reforzar considerablemente su posición en la estructura del consumo, la partida relativa a las **comunicaciones**. El notable desarrollo de los sistemas de información y comunicación telemática de las dos últimas décadas ha sido posible, entre otros factores, gracias a la gran permeabilidad social al uso de nuevos instrumentos tecnológicos que han llegado

a modificar los hábitos de vida de una parte importante de la población en todo el mundo. Así, la sociedad española lejos de permanecer ajena a la consolidación de las redes de información y comunicación, se encuentra cada vez más «conectada», siendo cada año más frecuentes las operaciones a través de Internet. Un modelo de información/comunicación basado en las nuevas tecnologías que **depende en una parte muy importante de la disposición de los instrumentos de acceso a las redes (ordenadores,**

teléfonos inteligentes, tabletas, etc.) por parte de los hogares.

Por el contrario, la cultura y el ocio, que constituyen el máximo exponente del desarrollo de una sociedad, cuando se sitúan en posiciones mas protagonistas en el conjunto de las prioridades de gasto de los ciudadanos, han ido perdiendo su peso en la estructura del consumo en los años de crisis, recuperado algunos rasgos de un modelo de consumo más arcaico por el peso de los elementos de supervivencia **9/**.

Siete

Estructura del consumo y desigualdad

Los citados rasgos básicos del consumo durante la crisis son esenciales para tratar de entender la evolución de la desigualdad desde el punto de vista del gasto familiar. Así, de acuerdo con algunas de las variables sociodemográficas más descriptivas de las distintas posiciones sociales (procedencia de los ingresos principales del hogar, el nivel formativo del sustentador principal del hogar o su nacionalidad), **la estructura del consumo muestra una profundización en la desigualdad durante los últimos ocho años.**

Como se desprende de los datos de la Encuesta de Presupuestos Familiares, las personas que viven en hogares cuyos

sustentadores se encuentran **ocupados, han reducido su consumo en un 6 por ciento** durante la crisis, mientras que las que viven en hogares con sustentadores que se encuentran **desempleados lo han hecho en un 19 por ciento.**

Con anterioridad al estallido de la crisis, España ya figuraba entre los países con niveles más altos de desigualdad dentro de la Unión Europea, aunque no se percibiese como un problema grave. Esto cambió con la llegada de la crisis que acarreo un abrupto descenso de la renta disponible, especialmente entre la población de ingresos más bajos pero también, aunque menos acusado, claramente perceptible en los de rentas medias. Ello **ha situado**



el problema de la desigualdad en el epicentro del debate público, puesto que su aumento ha sido de tal calibre –el mayor de todos los países desarrollados, según la OCDE– que se ha manifestado como una de las consecuencias sociales mas preocupantes de la crisis.

De acuerdo con el indicador europeo AROPE, que mide el grado de **vulnerabilidad y exclusión social** ante situaciones de bajos ingresos, baja intensidad laboral y privación material severa, **en 2014 el 29,2 por 100 de la población española se encontraba en esta situación**, 4,5 puntos porcentuales más que al inicio de la crisis, lo que sitúa a nuestro país a gran distancia de la media de la UE-15 (23,1 por 100 en 2014). Y es que, atendiendo al periodo de crisis económica, España ha sido el segundo país de la UE con mayores incrementos de este indicador, tan solo superada por

Grecia. (...) Esta situación ha derivado en un **aumento del riesgo de pobreza monetaria** de 1,8 puntos porcentuales desde 2008, **alcanzando el 22,2 por 100 en 2013. Se trata de uno de los aumentos mas notables de la tasas de pobreza monetaria desde que se tiene constancia estadística de este indicador.**

Siendo el sueldo bruto más frecuente en España en 2015 de 1.374 euros al mes. O lo que es lo mismo, 16.498 euros al año, apenas ocho euros más que en el año anterior y un incremento del 0,04%. En todo caso, un 32% de los trabajadores tuvo en 2015 una remuneración entre una y dos veces el salario mínimo. Es decir, menos de 1.297 euros al mes **9/**.

Ocho

Consumo colectivo y recortes al Estado de Bienestar

Desde hace ya casi dos décadas se ha llamado la atención sobre la necesidad de superar los análisis sobre el consumo que tradicionalmente se han caracterizado por la casi radical diferenciación entre consumo privado y consumo colectivo o público. Centrándose el análisis del consumo privado, entre otros aspectos, en la evolución de los indicadores de consumo de bienes y servicios a nivel individual o familiar, en los procesos de socialización de las prácticas de consumo y en los conflictos entre empresas y consumidores.

Junto a lo anterior, **el análisis del consumo colectivo o público, tiene como referente el gasto público social y los servicios públicos.** Siendo constatables las **profundas interrelaciones entre consumo individual y consumo público**, es decir, entre los productos y servicios producidos para el mercado y los derechos sociales y los servicios públicos que proporciona el Estado (un ejemplo claro es la relación entre recortes en los servicios sanitarios

públicos o en la educación pública y el incremento del gasto familiar).

Por cuanto en su condición de prestador de servicios públicos **«el Estado de Bienestar es hoy el gran satisfactor de muchas de las necesidades sociales como son la salud y la educación o la seguridad económica»** a través de las pensiones, las ayudas a la dependencia y las ayudas a las personas en situación de vulnerabilidad **10/**.

En relación con los consumos colectivos y los servicios del Estado de Bienestar, **la principal consecuencia de la crisis financiera y las políticas de ajuste de la troika** para rescatar a la banca privada y a las cajas de ahorro fue aplicar **fuertes recortes al gasto público**. Es más, «la causa real de la crisis, un modelo de crecimiento especulativo, favorecido por el dinero barato recibido de los países del centro de Europa (principalmente Alemania), queda sustituida por una causa aparente como es el déficit público y la deuda pública que, en realidad, es

son una consecuencia de dicho modelo. De este modo **el Estado de Bienestar se convierte** en parte del imaginario colectivo **en la causa de la crisis y en la justificación de la aplicación de políticas de austeridad o de reducción del gasto, sobre todo el gasto social» 11/.**

8.1 Los recortes en la sanidad pública

Como señala Rodríguez Cabrero, «el gobierno aprueba en abril de 2012 reformas en sanidad (RDL 16/2012), educación (RDL 14/2012) y atención a la dependencia (RDL 20/2012) que, en realidad, tienen como objetivo **no sólo la reducción del gasto social sino también producir cambios profundos en la lógica de estos servicios esenciales para los ciudadanos** (...). Esos cambios profundos suponen la deriva de la lógica universalista a la lógica del seguro (caso de la sanidad), el desplazamiento de una parte creciente del coste a los ciudadanos por la vía del copago (sanidad y dependencia) y una mayor expansión de la gestión mercantil de los servicios sanitarios, sobre todo hospitalarios, además de la propia oferta privada sanitaria y de dependencia».

«El ajuste durante el período 2009-2013 ha supuesto una **reducción del 14.3% del**

conjunto del gasto social, sobre todo en los servicios públicos (reducción del 17%) (...). En el caso de las prestaciones de atención a la dependencia se reducen el 23% de su cuantía durante el período citado. Como consecuencia, el gasto social en términos reales por habitante se reduce el 10%, aunque con grandes diferencias entre regiones o comunidades autónomas».

«La reforma sanitaria de abril de 2012 (RDL 16/2012) no tiene como objetivo dar respuesta a los problemas estructurales del Sistema Nacional de Salud (gobernanza, coordinación, eficiencia, equidad interterritorial), sino garantizar su sostenibilidad financiera a corto-medio plazo de acuerdo con las previsiones del Programa Nacional de Reformas de (PNR) de 2013 de modo que el sistema público no supere en 2016 un gasto público del 5.4% del PIB (en 2012 este gasto fue del 6.8% del PIB y el gasto privado sanitario el 2.5%, estando la suma de ambos por debajo de la media de la EU-28 con un 8.7%)».

«La reforma supone una reducción de la cobertura sanitaria así como un desplazamiento del coste al usuario mediante formas de copago que afectan tanto a los pensionistas(hasta la reforma



La principal consecuencia de la crisis financiera y las políticas de ajuste de la troika para rescatar



exentos del copago sanitario), como a una parte de los enfermos crónicos, con la excepción de ciertos colectivos vulnerables, parados y personas con discapacidad. Los inmigrantes indocumentados no residentes o que no tienen registro alguno en España (una población estimada de 873.000) quedan excluidos de la asistencia sanitaria excepto en situaciones de urgencia, las mujeres embarazadas y los menores de 18 años».

8.2 La regresión en atención a la dependencia

Como también señala el profesor Rodríguez Cabrero en su ponencia «La gran depresión y la reestructuración del Estado de Bienestar en España (2010-2015)», «la puesta en marcha del Sistema

a la banca privada y a las cajas de ahorro fue aplicar fuertes recortes al gasto público.



de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) se inicia el 1 de enero de 2007, justo el año antes del comienzo de la crisis económica y financiera internacional. Esta política fue consecuencia de una creciente demanda social, la influencia de las políticas europeas (sobre todo las de los regímenes de bienestar centro europeos) y la propia oferta política del partido en el gobierno como resultado de su oferta electoral en 2004».

«A consecuencia de la crisis económica, en 2010 y 2011 se aplican los primeros ajustes financieros en la aplicación del SAAD. Sin embargo, **los recortes más importantes tuvieron lugar, sobre todo, a partir de julio de 2012 cuando se aplica una drástica política de recortes**, lo cual supone una auténtica regresión en la política de dependencia, bajo el argumento de que el sistema era insostenible financieramente».

«Los ajustes en el sistema de dependencia fueron muy significativos e intensos:

reducción de las prestaciones monetarias entre el 15% y el 23%, vuelve a demorarse la entrada en el SAAD de los dependientes moderados hasta julio de 2015, **se reduce la cantidad de horas de asistencia** en los diferentes servicios, **se suspende la cobertura de la Seguridad Social de los cuidadores informales** (cuya población de beneficiarios cuidadores se reduce de 180.000 en Julio de 2012 a 12.751 en Marzo de 2015). En este último caso **dicha suspensión supone un duro golpe a las expectativas de los cuidadores informales o no profesionales**. Estas reformas fueron acompañadas por una **creciente lentitud de entrada efectiva en el sistema**, como beneficiarios, de las personas reconocidas como dependientes, provocando **listas de espera que en muchos casos no han podido acceder**

por causa de muerte, al tratarse en su mayoría de personas de elevada edad». (...) «Todo esto se explica por el hecho de que la **financiación del Estado central se reduce a la mitad entre 2012 y 2014**, con lo cual son las Comunidades Autónomas las que tienen que hacer frente al grueso de la financiación (60% en 2014, frente al 17% que aporta el Estado y 23% los usuarios mediante copagos)».

Concluyendo que «el reto de la financiación de la dependencia (como el del sistema sanitario y el educativo) es crucial en los años venideros para garantizar una cobertura e intensidad protectora suficiente, pero ello supone abordar los problemas de suficiencia fiscal del Estado y una lucha intensa contra el fraude fiscal».

8.3 Los recortes en la enseñanza pública

Desde 2009 hasta 2014 **se recortaron casi 9.000 millones de euros en la**

enseñanza pública. Estos devastadores recortes han llevado a que en 2014 **los hogares tuvieran que gastar un 30% más en educación** que en 2008 –11.560 millones de euros frente a 8.729–, según datos del propio Ministerio de Educación. Estas cifras incluyen los pagos de las familias por servicios educativos a centros, academias y clases particulares (y excluyen los gastos en servicios complementarios y en bienes educativos).

Como es evidente, los hogares con menos renta, o que se hayan visto especialmente afectados por la crisis, tienen menos posibilidades de hacer frente a unos gastos relacionados con oportunidades educativas, sometidas a los recortes de los últimos años.

Al mismo tiempo que se recortaba la inversión en la enseñanza pública, **la inversión del Estado en conciertos y subvenciones creció en 1.000 millones de euros entre 2007 y 2015**. En términos equitativos, esta situación supone un



doble problema para la educación: España sigue siendo uno de los países con mayor porcentaje de escuela privada-concertada; pese a ello, el mayor aumento del alumnado, así como los recortes, llegaron por el lado de la educación pública, dejando en una situación aún más vulnerable a los alumnos con menos recursos.

A esto se unen a unos ratios de inversión en educación por alumno y como porcentaje del PIB muy por debajo de la media de los países del entorno, independientemente de si la educación es pública o privada.

Por otro lado, los indicadores de la OCDE señalan que, en España, **el gasto en educación como porcentaje del PIB (4,3%) está por debajo de la media de la OCDE (5,2%)** y de la de los 22 países de

la UE que forman parte de la organización (5%). Ocurre lo mismo con el **gasto en educación como porcentaje del gasto público: en España es del 8,2%, casi tres puntos por debajo del de la OCDE** y 1,7 inferior al de los países de la UE que la conforman. Al tiempo que **el gasto medio por alumno también es inferior al de los países del entorno:** la inversión media por alumno en España es de cerca de 8.750 euros, mientras que la media de los países de la UE-15 está alrededor de los 10.500 euros **12/**.

Nueve

Las cuestiones fundamentales de la agenda para una mejor protección de las personas consumidoras

Las transformaciones experimentadas por la sociedad y el sistema político español desde el inicio de la crisis son de tal calado que pocas personas ponen en cuestión su naturaleza irreversible. Fruto de esos cambios **se han abierto posibilidades de introducir los problemas de consumo en la agenda política, que hasta ahora parecían cerradas e inalcanzables.**

Es el momento de colocar problemas relevantes del ámbito del consumo en las agendas políticas. Los graves problemas que padecemos los consumidores y consumidoras exigen unas propuestas concretas y unas líneas de actuación claras y decididas. La actuación política e institucional no está cumpliendo estas exigencias. **Los consumidores organizados debemos impulsar propuestas y actuaciones para que desde los gobiernos y los poderes legislativos nos escuchen y nos tengan en cuenta.**

Que debe ser una prioridad la política de consumo lo reconoce hasta la conservadora Asociación Profesional de la Magistratura (APM) **13/**, en un comunicado de enero del presente año 2017, que plantea la necesidad de que **se adopten nuevas medidas en materia de derecho de consumo**, abogando por una nueva normativa de protección de los consumidores respetuosa con las exigencias de transparencia y por una dotación de medios suficiente para garantizar el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva.

De ahí –plantea la APM–, la necesidad urgente de adoptar medidas en un doble sentido. Primero, de carácter legislativo, para dar respuesta legal a las lagunas y contradicciones normativas evidenciadas por la jurisprudencia nacional y comunitaria, y, segundo, de carácter organizativo, para prever y encauzar el aumento de casos que van a acceder a los juzgados, dotando de medios personales



y materiales que permitan garantizar una tutela judicial efectiva tanto a los directamente afectados por esta situación como a los demás ciudadanos que acuden a los órganos judiciales para buscar solución a un conflicto.

Entendiendo que es necesario que desde el Gobierno y los Grupos Parlamentarios se asuma su respectiva responsabilidad y se proceda a adecuar la normativa de consumo a las nuevas demandas y necesidades. En este sentido, la APM cree necesario un decidido y firme impulso legislativo para el logro de una máxima de protección jurídica de las personas consumidoras, tal y como se merecen en

una sociedad avanzada de Derecho.

A nuestro juicio ese necesario impulso para –tal y como mandata nuestro texto constitucional– garantizar la defensa de los derechos de las personas consumidoras mediante procedimientos eficaces, en el contexto sociopolítico actual, pasa por **lograr que se introduzcan en la agenda política cambios legislativos y actuaciones de las instituciones públicas en la línea de las propuestas siguientes:**

1

Derecho de indemnización a los consumidores víctimas de abusos

Reforma de la Ley de Protección de los Consumidores y Usuarios para que se refuerce el derecho de las personas consumidoras a ser indemnizadas económicamente cuando sean objeto de fraudes, abusos e irregularidades en la contratación, facturación o características de productos y servicios.

2

Reforma del marco sancionador a las empresas que cometen abusos y fraudes

Modificación del actual marco sancionador establecido en la legislación que afecta a la protección de los consumidores para que las multas sean realmente proporcionales a la gravedad de los abusos y resulten disuasorias. En tal sentido, las multas deben ser de una cuantía de hasta diez veces el importe de los beneficios que hayan obtenido las empresas por abusos en la facturación y otras prácticas fraudulentas.

3

Acabar con las comisiones bancarias abusivas

El incesante incremento de las comisiones bancarias y sus abusivos precios, hace necesaria una regulación que proteja los intereses económicos de las personas consumidoras. Para ello, **hay que establecer una normativa que ponga límites a las comisiones y sus abusivos precios**, de manera que respondan a servicios realmente prestados, evitar abusos como el doble pago por un mismo servicio y asegurar que no se cobren sobreprecios en relación al coste de la prestación del servicio.

Asimismo, en relación con el cobro de comisiones por la retirada de efectivo en los «cajeros automáticos» es necesario que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) realice una auditoria de costes para restringir al mínimo el coste de las comisiones por retirada de efectivo en cualquiera de las redes de cajeros.

4

Creación de una «Cuenta Bancaria de Servicios Mínimos Esenciales»

La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (UE) establece, en su artículo 20, la necesidad de asegurar el acceso a los servicios de interés económico general. En el mismo sentido, la UE a través de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión define la exclusión financiera como «un proceso mediante el cual las personas se encuentran con dificultades de acceder y/o utilizar los servicios y productos financieros en el mercado corriente, que son apropiados para sus necesidades y que les permita llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen».

Consideramos, por tanto, necesaria la **creación de una «Cuenta Bancaria de Servicios Mínimos Esenciales» que todas las entidades bancarias deberán ofrecer a coste cero**. Entre los servicios que debieran ser considerados como «Servicios Bancarios Mínimos Esenciales» o «Servicios Bancarios Básicos», al menos, se encontrarán la apertura y manutención de la cuenta; tarjeta de crédito para operar en esta cuenta; acceso a la cuenta a través de cajeros y de todos los dispositivos de los que disponga el banco y poder realizar depósitos, reintegros, pagos y transferencias interbancarias nacionales sin restricciones en el número de operaciones.

5

Modificar las actuales de vías de reclamación contra los bancos y cajas

Los bancos y cajas gozan de una clara posición de privilegio en lo que se refiere a las vías de reclamación que tenemos los consumidores para hacer valer nuestros derechos. A diferencia de otras entidades y empresas de servicios, los bancos y cajas no están sometidos a la autoridad de la administración de consumo, de manera que nuestras denuncias, quejas y reclamaciones pasan por dos instancias: el Departamento de Atención al Cliente del propio banco o caja y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, cuyas resoluciones NO son de obligado cumplimiento para las entidades financieras.

En definitiva, puede decirse sin ambages que **los actuales procedimientos de reclamación ante los bancos y cajas son en muchos casos ineficaces y en otros una autentica burla**; si tenemos en cuenta que el proceso de reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente tiene un plazo de dos meses y de cuatro meses ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, no siendo ejecutable ni de obligado cumplimiento la resolución de este último.

Ante esta situación consideramos imprescindible la modificación de la actual normativa de manera que **se puedan presentar reclamaciones contra los bancos y cajas ante las autoridades de consumo**, de manera que éstas puedan abrir expedientes sancionadores que conlleven la posibilidad de indemnización a los consumidores perjudicados y la aplicación de sanciones a las entidades financieras.

Asimismo, se debería modificar el procedimiento de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, **permitiendo que las personas consumidoras acudan directamente a él** sin pasar por el Departamento de Atención al Cliente de la entidad bancaria. Además debe establecerse que en el caso de que la resolución sea favorable al consumidor, **sea ejecutable y de obligado cumplimiento** para la entidad, al tiempo que pueda conllevar la correspondiente indemnización y sea sancionable para la entidad. Dicho de otra forma, **debe crearse un organismo público de carácter estatal de protección al consumidor bancario**.

Cambiar la actual regulación del sector eléctrico para garantizar unas tarifas justas

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2007 el gasto medio anual en electricidad y gas de los hogares españoles era de unos 700 euros. En 2015, el gasto aumentó hasta situarse en 1.000 euros, unos 300 euros más. El dato es todavía más nefasto para los bolsillos si tenemos en cuenta el precio de **la factura eléctrica, según Eurostat, se incrementó un 76% entre 2007 y 2014**, por la inclusión en la tarifa de todo un **rosario de peajes e impuestos y el perverso sistema de fijación de precios**, denominado sistema marginalista, por el cual **la última central que entra en actividad para satisfacer la demanda es la que establece cuánto se pagará a todas las demás**. Ello ha llevado a que **la electricidad que pagamos en España es la quinta más cara de toda Europa**.

Asimismo, tal y como señala la Defensora del Pueblo en sus recomendaciones sobre *«Protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica»*, «el suministro eléctrico es esencial para una vida digna y una condición imprescindible para el ejercicio de otros derechos fundamentales como la alimentación, la educación o la salud» (...) «Debido a la íntima relación entre la energía y los derechos humanos, la privación del suministro eléctrico en personas físicas en su domicilio habitual no puede someterse exclusivamente a las reglas de mercado, ni regirse por la autotutela privada, sino que es necesario promover algún tipo de protección pública eficaz para garantizar los derechos de las personas».

Al tiempo que se reconoce que «el esfuerzo que realizan los hogares para pagar lo suministros energéticos se ha elevado considerablemente. En el ámbito específico de la energía eléctrica, la proporción de ingresos que los hogares dedican al pago de la misma se ha incrementado de manera

muy significativa en los últimos años, por la confluencia de dos factores: la crisis económica y la subida del precio de la electricidad.» (...) Siendo «fundamentales las políticas orientadas a garantizar un suministro eléctrico a las personas físicas en su domicilio habitual y que se cubra el pago de quienes no pueden hacer frente al mismo».

En relación con lo anterior y recogiendo las reivindicaciones del «Manifiesto no más cortes de luz» demandaremos a los gobiernos y legislativos la aprobación de las medidas siguientes:

- **Fin a los abusos tarifarios**, mediante la aprobación de una tarifa regulada por el Gobierno que responda al precio real del coste de la producción eléctrica; que elimine las cargas injustas para los consumidores domésticos mediante la revisión del actual sistema de peajes e impuestos y la aplicación del tipo de IVA superreducido a la electricidad, pasando del 21% actual al 4% por ser considerado un servicio esencial para la ciudadanía.
- **Auditoría al sistema eléctrico**. Realización de un análisis de los costes del sistema desde que se puso en marcha la liberalización del sector, con el objetivo de determinar el precio real de las tarifas eléctricas.
- **Modificación de la actual regulación del bono social**, de manera que se reduzcan los niveles de renta para acceder al bono social, se incrementen los porcentajes de descuento en la tarifa y se aplique automáticamente por las comercializadoras de electricidad a las personas y unidades familiares que reúnan los requisitos de acceso.
- **Prohibición legal de todos los cortes de luz a los hogares en situación de vulnerabilidad social**. Las eléctricas deberán dirigirse a la administración para comprobar la situación socioeconómica de las familias que no abonen sus recibos. Si sufren vulnerabilidad social, no podrán cortarles el suministro y el coste será asumido por las compañías.

Terminar con la «obsolescencia programada» y aumentar las garantías en los bienes de consumo

7

Mejora de la calidad de los servicios de interés general

Los abusos y malas prácticas en la atención a las personas consumidoras, especialmente en sectores como las telecomunicaciones y la energía, son el origen de un alto porcentaje de las denuncias y quejas que atendemos en las Asociaciones de Consumidores. Disconformidad con la facturación, solicitudes de baja que no se tramitan o se tramitan con excesivo retraso, altas en servicios con condiciones que no se ajustan a lo ofertado, reclamaciones que ni siquiera reciben respuesta... son algunas de las irregularidades que de forma masiva sufrimos los usuarios y usuarias.

Para mejorar la calidad de dichos servicios y poner freno a las múltiples quejas y denuncias que de manera reiterada, año tras año, se producen, es necesario que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) realice cuanto antes un **informe de evaluación de las malas prácticas y se propongan una serie de medidas para solucionar las numerosas causas de disconformidad**.

Asimismo, debe ser una prioridad la reforma de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) al objeto de que se que refuerce su independencia y neutralidad. Para ello hay dos medidas importantes que se deberían llevar a cabo: una elección parlamentaria de los responsables de de dicho organismo por mayoría reforzada, entre profesionales de prestigio y reconocimiento social, y una participación de las organizaciones de consumidores en equilibrio con la representación de los intereses empresariales.

Es sabido que existe una práctica generalizada de los fabricantes por la que bienes de consumo como los aparatos electrónicos, telemáticos telefonía y, en general, electrodomésticos tanto de línea «blanca» como «marrón», tras un tiempo calculado de antemano se tornan inservibles o no funcionan adecuadamente, incluyendo piezas con «fecha de caducidad» o difíciles de reparar para promover la compra de nuevos aparatos. Es lo que se conoce como «obsolescencia programada». La Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor del Parlamento Europeo se ha manifestado en contra de la obsolescencia a través de diverso informes, el último publicado el pasado 9 de junio de 2017, se titula «Sobre una vida útil más larga para los productos: ventajas para los consumidores y las empresas».

En tal sentido, una manera de actuar con eficacia contra la obsolescencia programada sería modificar la actual Ley 23/2003 de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, la cual es claramente insuficiente para proteger los derechos de las personas consumidoras y evitar la «obsolescencia programada». De manera que a través de su reforma **se amplíe la garantía efectiva sobre los bienes de consumo de los actuales seis meses, al menos, a dos años**.

De forma que se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten hasta los dos años posteriores a la compra del bien ya existían cuando la cosa se compró, salvo evidencia demostrable de mala utilización. Siendo la persona consumidora la que tenga la atribución de optar por el cambio por un nuevo producto igual o de similares características, la reparación gratuita o que le devuelvan un porcentaje de la cantidad abonada en la compra.

Implantación de un sistema de resolución de los problemas de sobreendeudamiento

Una situación hace tiempo reconocida es la que ha venido en denominarse de «sobreendeudamiento del consumidor», esto es, la situación en la que un consumidor o una consumidora ha contraído deudas excesivas y no puede hacer frente a todas ellas. Situación en absoluto excepcional o por la cual se deba culpabilizar a la persona consumidora, si tenemos en cuenta que la columna vertebral de la sociedad de consumo opulenta entraña una intensa acción publicitaria de creación de necesidades y de motivación para estimular la creciente demanda de bienes y servicios que nunca se ve satisfecha.

Por ello, debería implantarse un sistema para solucionar los problemas de sobreendeudamiento de los consumidores de buena fe, **es decir, aquellos casos en que una persona se hubiera quedado en paro, hubiera sufrido una enfermedad grave, un divorcio o cualquier otra situación transcendente en su vida que ocasione la imposibilidad de pagar.** Dicho sistema podría consistir en la creación de Comisiones de Mediación vinculadas a las juntas arbitrales, cuyas propuestas serían imperativas antes de ser trasladadas al ámbito judicial, en el cual se resolvería mediante un procedimiento abreviado.

Reestructuración de la deuda hipotecaria de los hogares

La reestructuración de la deuda hipotecaria de los hogares debe ser una de las actuaciones prioritarias para reparar la cadena de injustos desahucios, los atropellos que miles de familias han sufrido por parte de las entidades financieras y la consideración constitucional de la vivienda como un bien imprescindible, se debe proceder a una reducción en el valor nominal de las hipotecas de primera vivienda en el caso de las familias que cumplan ciertos criterios sociales, como el hecho de que todos sus miembros estén en paro y no cuenten con ningún otro ingreso o que presenten ingresos inferiores a tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

A semejanza de con las situaciones de sobreendeudamiento, **la reestructuración de la deuda hipotecaria debe conllevar una segunda oportunidad para las personas que las libere de las deudas pasadas una vez que la situación de quiebra sea efectiva.** Para ello se debería implantar un proceso simplificado de reestructuración y cancelación de deudas, como procedimiento sencillo y accesible, que constará de una fase de conciliación ante una comisión de endeudamiento para presentar propuesta a los acreedores y una fase vista judicial, en la que el juez acordará un plan de pagos a partir de la limitación de la deuda hipotecaria al bien hipotecado, con opción de quita o dación en pago.

Asimismo, **se debería regular la dación en pago retroactiva, por la cual se cancelarán las deudas hipotecarias vivas de aquellas personas que hayan perdido su vivienda ante la imposibilidad de seguir pagando los préstamos.**

11

Garantizar los sistemas públicos de sanidad, educación y atención a la dependencia y la efectiva participación ciudadana

Defendemos un sistema sanitario público, gratuito y universal, gestionado bajo parámetros de calidad, eficiencia, equidad, financiación pública y participación ciudadana. Hay que garantizar el acceso de todas las personas a la sanidad en términos de igualdad y la restitución efectiva del derecho universal a la salud eliminando el Real Decreto Ley 16/2012, suprimiendo los copagos, incrementando la inversión, aumentando el número de efectivos del personal sanitario y desplegando una intensa labor para acabar con las listas de espera tanto en el ámbito asistencial como diagnóstico.

En lo que se refiere a la atención a la dependencia es crucial que en los años venideros se garantice una cobertura e intensidad protectora suficiente, incrementando la cuantía de las prestaciones monetarias, recuperando la cobertura de la Seguridad Social de las cuidadoras informales y aumentando las horas de atención de los servicios

asistenciales profesionales. Todo ello en un contexto de envejecimiento de la población en España que hace ineludible el mejoramiento del sistema para garantizar la calidad de atención, la conciliación de los cuidados y el trabajo y la creación de empleo en servicios sociales.

Además, factores institucionales como son la mejora de la gobernanza del sistema de atención a la dependencia y la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno, así como la coordinación socio-sanitaria y el establecimiento de mecanismos de participación ciudadana efectivos, son factores que pueden contribuir hacer sostenible el sistema a la vez que mejorar su calidad.

En el ámbito del derecho a la educación consideramos prioritario destinar los recursos a la educación pública. Entendemos que la elección de la educación privada, religiosa o de otro tipo, debe considerarse como un derecho legítimo del ciudadano, pero que no debe sustentarse con recursos públicos. Por ello, consideramos que el esfuerzo de la Administración y los recursos públicos deben destinarse a garantizar la cobertura de las necesidades existentes a través de la enseñanza pública, asegurando que en la enseñanza obligatoria los

presupuestos públicos cubran el conjunto de las necesidades de escolarización, se recupere el sistema de becas y ayudas en el ámbito de los estudios universitarios de acuerdo con los niveles de renta familiares y se implanten sistemas de evaluación y de participación de toda la comunidad educativa como herramientas de promoción de la calidad en el sistema educativo público.

Asimismo, es más necesario que nunca reivindicar la **aprobación de una normativa que favorezca la implantación de mecanismos de participación ciudadana eficaces**; una de las asignaturas pendientes de mayor transcendencia en los servicios públicos. Sorprende que en todos los años transcurridos desde la implantación del Sistema Nacional de Salud y las leyes educativas como la LODE y la LOGSE no se hayan desarrollado apenas fórmulas de participación ciudadana en los servicios públicos. Constituyendo uno de los ejemplos más claros de la inutilidad de algunos artículos incluidos en las normativas cuando no van acompañadas de convicción política ni de medidas para su efectiva implementación. Por ello, si queremos mejorar la calidad de los servicios públicos, que éstos respondan a las demandas de las personas

usuarias, que haya un uso responsable y un mayor compromiso de usuarios y profesionales con los servicios públicos es imprescindible superar el déficit de la falta de mecanismos eficaces de participación ciudadana.

Por último, **hay que recuperar la Agencia para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)**, recientemente eliminada por un Gobierno que nadie se creería que podría estar a favor de que «se evaluaran los resultados y efectos de las políticas emprendidas (...)», particularmente las que supusieron recortes de gasto público que han terminado por asfixiar la actividad de las administraciones competentes en materia de salud, educación, vivienda o dependencia» **14/**. Puesto que es de la mayor importancia impulsar la cultura de la evaluación con el objetivo de mejorar la calidad de las políticas y los servicios públicos, recuperando la Agencia con una función evaluadora digna de tal nombre. Una Agencia de Evaluación que en esta ocasión responda ante el poder legislativo, independiente administrativamente y con recursos suficientes, sin derivas tecnocráticas y con fuerte participación de la sociedad civil organizada.

12

Facilitar la acción judicial en defensa de los derechos de las personas consumidoras

En el ámbito de la acción judicial se necesita reformar el actual procedimiento judicial abreviado o juicio verbal ampliando el actual límite de 2.000 euros, de manera que se pueda presentar demanda de juicio verbal, sin necesidad de abogado y procurador, hasta el límite, al menos, de 6.000 euros.

Asimismo, se deben llevar a cabo las reformas legislativas necesarias para facilitar la actuación de las Asociaciones de Consumidores ante la Justicia, de manera que se amplíen los ámbitos de acceso a la justicia gratuita, no imposición de fianzas cuando se representen intereses generales y se amplíe su legitimación para llevar a cabo «acciones colectivas».

13

Fortalecimiento de la Agencia Autonómica de Consumo y de la coordinación entre administraciones

Es necesario fortalecer la actual Agencia Autonómica de Consumo mediante la consolidación de un cuerpo de inspección, de acuerdo con las necesidades, dedicado a realizar control de mercado de oficio y hacer un especial seguimiento de los fraudes y abusos que le trasladen las asociaciones de consumidores.

Asimismo, **se debería crear una Agencia Estatal para la Protección de los Consumidores, como organismo regulador de carácter independiente y con competencias sancionadoras.**

Esta agencia debería hacer un especial seguimiento de las denuncias que lleguen de las autoridades autonómicas y las asociaciones de consumidores, además de intercambiar información con el resto de organismos del Gobierno acerca de las irregularidades que detecte en el mercado.

De igual forma, se debería impulsar la coordinación entre los tres ámbitos territoriales de las administraciones (estatal, autonómico y local) con la finalidad de fortalecer la inspección y control de mercado y desarrollar planes interterritoriales de protección de los derechos de los consumidores.

Reforma de los Consejos de Participación, democratización y evaluación de las políticas públicas

Actualmente los Consejos de Participación Ciudadana se caracterizan por su futilidad, de manera que su función participativa en las políticas públicas carece de contenido y transcendencia. Entre otras razones, ello se debe a la composición de dichos organismos copados por los representantes de la administración y donde la representación de la ciudadanía y de expertos de prestigio y reconocimiento social es muy minoritaria o meramente anecdótica.

Por ello, la reforma de los consejos de participación en materia de consumo y servicios públicos, al objeto de reforzar la intervención de la representación del tejido asociativo en el seguimiento y diseño de las políticas públicas, debe llevarse a cabo mediante dos tipos de medidas prioritarias:

- Modificación de su composición y funcionamiento, al objeto de democratizar los consejos y garantizar una participación real y efectiva de las asociaciones de la sociedad civil. Estableciendo una representación equitativa de la administración y de los diferentes intereses socio-económicos, así como estableciendo la necesidad de mayorías reforzadas para impulsar determinadas actuaciones y medidas.
- Reconocimiento de atribuciones y recursos suficientes para que los consejos de participación puedan llevar adelante una actividad de control, seguimiento y evaluación de las políticas públicas en cada ámbito sectorial, mediante estudios específicos e investigaciones sociológicas encargados por estos consejos de participación.

14

Delimitación de las competencias de las Asociaciones de Consumidores y las OMIC

Es necesario esclarecer y deslindar el papel que juegan las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), ya que estas oficinas solapan sus funciones y actividades a las de las Asociaciones de Consumidores. En este sentido se debería realizar una reforma de la normativa para que las actividades de las OMIC se centrasen en la inspección y el control de mercado, actividades muy necesarias de fortalecer y que las asociaciones de consumidores no pueden llevar a cabo al carecer de la condición de autoridad pública.



Notas

1/ S. Hessel, prólogo de J. L. Sampedro. «¡Indignaos!» Editorial Destino, 2010

2/ E. Rodríguez López. «La política en el ocaso de la clase media. El ciclo 15M-Podemos». Editorial Traficantes de sueños, 2016

3/ L. E. Alonso, C. J. Fernández Rodríguez y R. Ibañez Rojo. «De la moral del sacrificio a la conciencia de la precariedad. Un análisis cualitativo de los discursos de

la crisis». Política y Sociedad. Volumen 53 (Nº 2), 2016

4/ «La crisis crea la figura del “consumidor rebelde” que rechaza las grandes marcas», infoLibre 19/01/2015

5/ V. Navarro. «La otra corrupción política de la que no se habla, responsable de la escasa protección al consumidor en España». Público 15/12/2016

6/ A. Missé. «Preferentes: crónica de un engaño a los más débiles». eldiario.es, 7/09/2016

7/ M. Ruiz de Lara. «Cláusulas suelo. El triunfo de un ideal de justicia». Público 24/12/2016

8/ A. Gaertner Aranda y F. Prieto. «La gran estafa eléctrica: datos y propuestas». Público, 7/11/2014

9/ Consejo Económico y Social de España. «Crisis y desigualdad en España». Cauces n.º 30 (2015)

10/ G. Rodríguez Cabrero. «Economía política de la sociedad de consumo y el Estado de Bienestar». Política y Sociedad. Volumen 39, n.º 1. 2002

11/ G. Rodríguez Cabrero. «La gran depresión y la

reestructuración del Estado de Bienestar en España (2010-2015)». Federación Española de Sociología. Papeles XII Congreso, 2016

12/ J. L. Marín. «La educación frente a los recortes y la desigualdad». CTXT, 19/04/2017

13/ Asociación Profesional de la Magistratura. «Comunicado sobre la necesidad de reformas en materia de protección de consumidores», 29/01/2017

14/ J. Errejón Villacieros. «La liquidación de la Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas». InfoLibre 29/08/2017



consumidor.es

UNIÓN DE CONSUMIDORES

Oviedo

General Elorza, 53
985 21 09 57

web. consumidor.es

Gijón/Xixón

María Bandujo, 6-8
985 35 38 18

correo. info@consumidor.es

Avilés

Rivero, 95 - 2.º Dcha.
985 51 09 26

twitter **facebook** **google+**