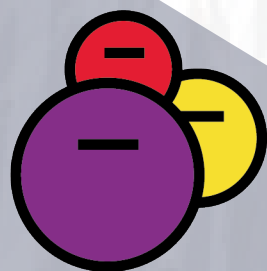




PROPUESTAS DE ADICAE

UN PROGRAMA ELECTORAL PARA CONSUMIDORES



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



ADICAE, como ante cada ciclo electoral **quiere poner en primera línea de debate los asuntos concernientes a la mejora de la posición y los derechos de los consumidores y usuarios.**

Este importante ámbito es un tema transversal que atraviesa la mayoría de los problemas cotidianos de la ciudadanía marcado por **los grandes y evidentes problemas del consumo financiero y no financiero no resueltos**, como los **problemas hipotecarios y del ahorro**, los de **energía, transporte, telecomunicaciones, y vivienda** que dejan en evidencia el artículo 51 de la Constitución y la anquilosada Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984.

La regulación española se encuentra con la grave contradicción de que sean las CCAA las que tengan, sobre el papel, las plenas competencias en consumo pero sin que puedan resolver prácticamente ninguno de los problemas más graves e importantes de los consumidores. Además, tampoco están siendo solventados de forma seria y eficaz por los sistemas de resolución extrajudiciales, ni judiciales españoles, lo que en muchas ocasiones pone en entredicho la autonomía o la imparcialidad de determinadas administraciones u organismos.

Esta situación obliga a los consumidores a buscar el amparo de la amplia legislación protectora de la Unión Europea, así como también el amparo jurídico con la elevación de casos colectivos, como las cláusulas suelo o los gastos hipotecarios, al TJUE.

En la actualidad **las políticas de consumo tienen dos retos**: reaccionar de una vez a los graves abusos masivos que vienen afrontando los consumidores de forma sistemática, como cláusulas suelo, gastos hipotecarios o Idental, y adaptarse a la nueva realidad crecientemente digital de las relaciones de consumo en la actual sociedad de la información.

Por todo ello, **ADICAE lanza una serie de 65 propuestas** con exigencia y reivindicación dirigidas a los diferentes partidos políticos que concurren a los comicios, y **en la aspiración de que el consumo, los derechos de los consumidores y los problemas y retos que afrontan en una sociedad y economías que evolucionan a toda velocidad se sitúen en un lugar destacado de la agenda política, y por tanto en el lugar y posición que les corresponden.**

Justicia eficaz ante los grandes fraudes

Transparencia de los contratos de adhesión

1-**Aprobación definitiva Real Decreto de la Ley de Transparencia de los Contratos**, admitida y presentada en el Congreso por prácticamente todos los grupos parlamentarios y 220 diputados. Esta ley supondría un avance cualitativo en la protección de los consumidores. No hay motivos para que no se haya promulgado aún.

Reforma de la acción colectiva

2-Una **reforma de la acción colectiva** para favorecer la solución efectiva a los grandes casos de abusos y fraudes de consumo. Asimismo, implementar de manera inmediata medidas procesales de apoyo en los diversos juzgados y tribunales para impulsar y desatascar los procedimientos colectivos con consumidores que hoy se encuentran todavía sin resolver.

3-**Impulso y refuerzo estatal** de las entidades cualificadas para ejercer esta acción amparando su ámbito social y garantista.

4-**Aprobación y Transposición efectiva de la Directiva “Ómnibus”** de acción colectiva que reforma cuatro directivas anteriores.

Administración de justicia

5-Dotar de medios extraordinarios a los juzgados en aquellos procedimientos judiciales colectivos que afecten a más de 25 consumidores y que se inicien por las Asociaciones de Consumidores, para **garantizar la agilidad y eficacia de los procedimientos y la acciones colectivas**.

Sistema extrajudicial

4-**Modificar en profundidad e impulsar mecanismos alternativos de resolución extrajudicial** de conflictos con consumidores. Entre ellos debe destacar la inclusión del sistema financiero en el mismo. El motivo fundamental es que los principales problemas de los consumidores, como son los derivados de servicios financieros, quedan al margen al negarse las entidades de crédito, aseguradoras, etc., a someterse a tal mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos.

5-Plan de medidas para impulsar un **Arbitraje de consumo específico en el sector financiero** y en los grandes temas de consumo. Además del establecimiento de un sistema de reducción de sanciones administrativas en materia de consumo por hallarse la entidad adherida al sistema arbitral.

6-Todo contrato de naturaleza pública o concurso público así como subvenciones con una administración deberá conllevar la **sumisión al arbitraje de consumo**.

7-**Establecer sanciones Disuasivas, Proporcionales y Efectivas** para prevenir abusos y fraudes en materia de consumo y competencia, estableciendo un cauce con las asociaciones de consumidores para el traslado de denuncias fundadas y destinando parte de las sanciones al fomento del asociacionismo de consumidores.

Casos colectivos

8-La solución efectiva de la gran mancha del sistema de consumo y de la justicia en España, que son los grandes casos de fraudes colectivos sin resolver a día de hoy: **Fórum, Afinsa y AyN, Banco Popular, iDental y Swaps**. Abordando medidas específicas para cada uno de ellos.

9-Cumplimiento del acuerdo aprobado por Congreso de los Diputados del 19 de noviembre de 2014 y basado en la propuesta de ADI-CAE para dar **solución política a los 470.000 afectados del caso Fórum-Afinsa-Arte y Naturaleza**.





Supervisión, control y competencia

10-Fortalecer los organismos reguladores y la defensa de la competencia en beneficio del consumidor y el usuario.

11-Establecimiento del Modelo Twin Peaks, donde el Banco de España se encargaría de la supervisión macroprudencial y de la solvencia de los bancos, seguros y operadores de mercados; y la CNMV se encargaría de vigilar la conducta y la comercialización de los productos.

12-Creación de una Autoridad Independiente de Protección al Cliente Financiero, hecho que ha sido olvidado por el presente Gobierno a pesar de las promesas realizadas. Dentro de este organismo, proponemos la **creación de un Comité Consultivo** con presencia efectiva y participación de los representantes legítimos de los consumidores y usuarios

Hacia un Sistema Bancario del XXI

Servicios y productos bancarios y financieros

13-Control y regulación efectivas en materia de comisiones bancarias, donde el abuso de la banca se ha convertido en generalizado y endémico y supone tener una de las bancas más costosas y lesivas para los derechos de los consumidores de toda Europa.

14-Desarrollar medidas especiales de control para mejorar la información y comercialización de productos financieros.

15-Fortalecer las labores de inspección y dotar de más inspectores para vigilar de manera permanente la actuación de las entidades de crédito.

16-Apostar sin ambages por un principio de acceso universal gratuito a los servicios finan-

cieros básicos y, en particular, a las cuentas de pago básicas, que recoge la **Directiva 2014/92/UE**, y que permita al consumidor hacer frente a un entorno de comisiones crecientes por parte de las entidades. Por ello, es necesaria la eliminación de las cargas burocráticas y las restrictivas barreras en el acceso a la gratuidad de las cuentas de pago básicas en nuestro país.

17-Impulsar reformas fiscales responsables que integren nuevos impuestos, como es el aplicable a las transacciones financieras (ITF), o el impulso a la fiscalidad ambiental que desincentive la contaminación y favorezca la transición hacia nuevos modelos energéticos sostenibles. Consideramos inaplazable adaptar la fiscalidad a la economía del siglo XXI, inaugurando nuevas tasas como el ITF, porque afecta mínimamente a la liquidez de un mercado que no tributa y, al mismo tiempo, eleva nuestra capacidad recaudatoria salvaguardando la eficiencia del Estado de Bienestar. Se trata de una barrera contra la especulación, al constituirse como un impuesto indirecto que pretende hacer menos atractiva esta mala praxis con los productos financieros.

Nuevas tecnologías, medios de pago y consumo online

18-Promover la competencia, la innovación, y la protección al consumidor en lo relativo al creciente entorno de medios de pago electrónicos. En particular, fomentando la transparencia y la información en el sector, contribuyendo a la optimización de la confidencialidad de los datos del usuario, fortaleciendo altos niveles de protección y seguridad frente a fraudes, así como reduciendo los costes de pagos para los consumidores.

19-Desarrollo reglamentario específico del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que amplíe y mejore la experiencia de los usuarios. En este sentido, se ha de **garantizar la obligatoriedad de ofrecer a los consumidores** la posibilidad de optar por algún instrumento de pago sujeto a este Real Decreto-ley, diferente al dinero en efectivo, cuando el importe de transacción supere una cuantía específica.



20-Establecer mecanismos de protección y sanción en el consumo con empresas que no tienen sede social dentro del territorio europeo, así como también **informando de forma veraz y clara a los consumidores** de sus posibles efectos.

21-**Regulación urgente de las tecnofinanzas (Fintech e Insurtech)** adoptando e impulsando los planes de acción en este ámbito de la Comisión Europea y la EBA para preservar la estabilidad y seguridad financiera y elevar el nivel de protección de los consumidores.

22-**Regulación específica y renovada de los Marketplace** que blinde los derechos de los consumidores en este ámbito.

Ahorro e inversión

23-Crear un marco de elección justa y viable en materia de pensiones, garantizando las pensiones públicas y estableciendo un pacto con los **consumidores para ajustar los planes de pensiones privados** a las actuales condiciones sociales y laborales, y su justa condición.

24-Adecuada **transposición de la directiva MiFID 2** para garantizar los derechos de los consumidores en materia de inversión como el acceso a información sobre los productos o los intereses del consumidor.

Educación financiera

25-Implementar planes educativos desde las administraciones públicas e invertir en la educación financiera de la sociedad, dirigida a todos los segmentos, como elemento fundamental de estabilidad y de protección del usuario de servicios financieros. Abogamos por **dotar a la cultura financiera de mayor protagonismo** y adaptarla a los nuevos entornos digitales, prestando especial atención a los servicios de agregación financiera y a sus implicaciones en materia de información sobre cuentas, el tratamiento, la protección y cesión de los datos del consumidor.

26-Las **Asociaciones de consumidores principal actor en la Educación Financiera**. Tanto en el diseño de los materiales, docencia y formación de formadores en colaboración con

los organismos competentes las entidades cualificadas serán el actor más relevante como adalides de la protección de los consumidores.

Acceso a la vivienda

27-Desarrollo de políticas efectivas dirigidas a los consumidores de **acceso a la vivienda**, potenciando políticas al margen de la propiedad.

Hipotecas

28-Revisión a fondo y mejora de la legislación hipotecaria para la protección de los consumidores así como los que están riesgo de pérdida de su vivienda habitual. La **Ley de Crédito Hipotecario** se ha quedado muy limitada para solucionar los graves problemas de la burbuja inmobiliaria y los abusos sistemáticos a los consumidores.

29-Creación de **marco legislativo de préstamo hipotecario sostenible**, en concordancia con las condiciones sociales laborales y sociales actuales.

Alquiler

30-Establecer una partida de presupuesto mayor para aumentar el parque de viviendas sociales en España, así como su correcto uso de la ya existente, haciendo **revisiones periódicas del uso actual y sus condiciones**.

31-**Creación de una bolsa con viviendas desocupadas** para ponerlas en el mercado como vivienda social en alquiler. Para ello se incentivará mediante aplicación de tasas a los propietarios con viviendas vacías. Adopción de las medidas pertinentes para que aquellas viviendas de una promoción privada que no se vendan en un plazo de 3 años desde su finalización pasen, durante un periodo de 5 años a formar parte de la bolsa de viviendas en alquiler.



32-Dotación de mayores recursos a las **ayudas para alquiler de vivienda**, para aquellas personas con menores ingresos.

33-Modificación de la Ley de Arrendamientos Urbanos en beneficio de los consumidores y avanzando a una regulación o limitación de las subidas de precios en las zonas urbanas. Fijar un índice de precios máximos por zona para los alquileres. Este **precio máximo deberá tener relación directa con el Salario Mínimo Interprofesional**, con el nivel de renta por habitante de cada zona y con el carácter y tipología de la vivienda a arrendar .

34-Dotación de mayores recursos para la **rehabilitación de vivienda para determinados colectivos**.

35-Que **los honorarios de los intermediarios corran a cargo de la persona propietaria de la vivienda**. Con el nuevo RD 7/2019 se contempla que estos honorarios recaigan sobre el propietario, siempre y cuando, este sea persona jurídica. Aunque ha supuesto un avance, abogamos por que esto contemple también el caso de que el propietario sea una persona física.

Desahucios

36-Que se establezca la **posibilidad de reubicar a aquellas personas que se encuentren en situación de desahucio sin alternativa ocupacional**, en aquellos casos en los que se cumplan una serie de requisitos especiales, como podría ser un cierto grado de discapacidad o vulnerabilidad que deberá ser acreditado, de manera necesaria, por los servicios sociales.

37-Promocionar e implementar las **posibilidades para acceder a mecanismos como la reestructuración de la deuda**, posibles quitas y la dación en pago que mejoren los derechos de los consumidores en este ámbito.

Hacia una revolución en los grandes temas de consumo

Energía

38-Establecer un **plan de medidas de cambio del sistema productivo** en torno a su alto impacto ecológico y elevado consumo energético y de recursos naturales. Así lo reflejan los sectores clave del modelo económico y de crecimiento actual con las grandes infraestructuras, industria petroquímica, regadío intensivo o transporte.

39-Establecer **medidas urgentes para establecer un plan de transición hacia el consumo de energía 100% renovable** en el corto plazo (15 años).

40-Apostar por el autoconsumo como plan de futuro inmediato a implementar, tanto con el RD 244/2019, como con planes de transición, información y adaptación de infraestructuras, además de **incentivar el autoconsumo de usuarios agrupados** con instalaciones compartidas y diversas formas de cooperativismo de producción y de consumo eléctrico.

41-**Luchar contra la huella ecológica española** (que en este momento es equivalente a un 2,5 veces nuestro territorio) fomentando la producción de productos locales y nacionales además del impulso a la economía circular.

42-Creación de un **Plan de Ordenación del Territorio y lucha contra la despoblación**. Que tenga presentes los retos de redistribución poblacional y la descentralización de los núcleos urbanos, el sector primario, la reorientación de planes como la PAC etcétera.



43-Cumplimiento de las normas comunitarias en materia de medio ambiente e implementación y transposición de estas a las especificidades nacionales y autonómicas.

44-Creación de medidas anticontaminación que pongan en el centro el cuidado del medio ambiente, la seguridad y el bienestar ambiental.

Sector eléctrico

45-Reforma del sector eléctrico, telecomunicaciones, transporte y gran distribución, garantizando la transparencia, la competencia y el cumplimiento de los derechos de los consumidores. Un cambio en este panorama debe avanzar paralelamente hacia una bajada de precios en los servicios de suministros en el que España lidera el ranking europeo.

46-Dotar a la administración pública de mecanismos de intervención en el sector eléctrico para **luchar contra la pobreza energética** y ser actor garante de este derecho fundamental.

47-Recuperación del carácter de servicio público esencial del suministro eléctrico, y por ello **rebaja del IVA aplicable del 21% al 4%**. Fundamental para abaratar el consumo a población vulnerable y en riesgo de pobreza energética.

48-Recuperar la competencia del Ministerio que tenía la Comisión Nacional de la Energía o, en su caso, de los departamentos de industria de las CCAA para supervisar las prácticas de las **compañías eléctricas y atender en segunda instancia** las reclamaciones de los consumidores tanto si se encuentran en el mercado regulado como en el mercado libre.

49-Revisión del sistema de financiación del bono social y del coste de suministro de electricidad del consumidor en riesgo de exclusión social, ya que determinadas empresas lo están financiando a través de las facturas de los propios consumidores no beneficiarios del bono social, regulado en el Real Decreto 897/2017 de 6 de octubre, por el que se **regula la figura del consumidor, vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los con-**

sumidores domésticos de energía eléctrica.

50-Una reforma del actual sistema de conformación de precio de la tarifa eléctrica. Una **reforma en profundidad del mercado eléctrico** que cuente con los consumidores y bajo los principios de simplificación y claridad. Revisión de los mecanismos de fijación de precios y de todos los costes que se imputan a la tarifa eléctrica. Revisión de los costes de las tarifas de acceso que suponen un incremento del precio final de la tarifa eléctrica (término de potencia, término de energía, complemento por consumo de reactiva, penalizaciones por excesos de potencia), contribuyendo a bajar el término fijo.

51-Mayor transparencia en la información de las tarifas por parte de las empresas comercializadoras. Otro aspecto es la clara vulneración de los derechos del consumidor en la doble imposición que recogen los recibos de la luz. Al **impuesto especial de la electricidad se le aplica el IVA lo cual consideramos que debería rectificarse**. A pesar de que Hacienda sostiene que el motivo es que el impuesto especial es parte integrante del precio es un argumento que no puede utilizarse para permitir vulnerar el principio de prohibición de doble imposición.

52-Obligar a las compañías del mercado regulado (Comercializadoras de Último Recurso) a adherirse sin limitaciones al Sistema Arbitral de Consumo aún en los casos en los que el último responsable sea la empresa distribuidora, frente a la cual luego ésta podría dirigirse. **Fomentar la adhesión de las empresas también del mercado libre** a través de una campaña de concienciación empresarial y ciudadana, ya que son empresas que prestan servicios de interés general y que en estos casos los derechos de los consumidores deben ser especialmente protegidos.

Cuestiones de fondo en servicios y malas prácticas

53-Mejorar el **control de publicidad para evitar las consecuencias por publicidad engañosa a los consumidores**, reforzando el papel del Ministerio Fiscal en las acciones de cesación. Ha de vigilarse con un mayor control la publicidad y los contratos formalizados por



los consumidores y en especial con los segmentos más vulnerables (mayores, personas con discapacidad, consumidores con riesgo de exclusión social).

54-Revisar el marco sancionador con medidas efectivas revisando el importe de las sanciones, estableciendo multas que realmente sean disuasorias o bien reduciendo incentivos que reciben las grandes empresas o estableciendo penalizaciones respecto a los incumplimientos de las normas de protección del consumidor ante fraudes masivos, ya que se ha podido comprobar que aunque la **CNMC ha procedido a imponer sanciones no ha supuesto el cese de las prácticas abusivas** por parte de las empresas del sector eléctrico y de gas sino que han sido reiteradas en estos últimos años y se han aumentado.

Obsolescencia programada

55-Lucha contra la obsolescencia programada, la gran estafa al consumidor del siglo XXI porque solo beneficia al fabricante, en ningún momento al consumidor, que se ve obligado a tener que reemplazar los productos una y otra vez.

56-Establecer un **marco jurídico** que elimine las prácticas de obsolescencia programada de los productos por parte de los fabricantes.

57-**Extensión de los períodos de garantía** para reparaciones o incentivos para dispositivos duraderos, de calidad y fácilmente reparables.

58-**Reducción del IVA** a las actividades y servicios de reparación para fomentar la reutilización reparación y reciclaje que contribuya a prácticas ambientalmente más sostenibles y justas.

Participación y representación de los consumidores

59-Reforma de la regulación de las asociaciones de consumidores y su régimen jurídico, para **fomentar su desarrollo** e impulso asociativo y evitar su atomización. Entre ello la creación de un Registro de Asociaciones de Consumidores sería y efectiva que ordene y de garantías a un nuevo modelo de asociaciones.

60-**Establecer los mecanismos de reacción inmediata ante circunstancias que las asociaciones de consumidores** pongan en conocimiento de las administraciones de consumo autonómicas en materia de servicios financieros y revistan una gravedad especial por afectar a amplios volúmenes de población.

61-**Definición de Asociación para la Defensa y Representatividad de los Consumidores**, donde la ausencia de finalidad lucrativa, la representación real y la dedicación exclusiva sea la nota definitoria fundamental. Con ello se da un paso importante para evitar la atomización, ya que existen muchas asociaciones con otros fines, o cuya finalidad real no es social (bufetes de abogados) que se benefician de apoyo público.

62-**Simplificación de los trámites formales para que el trabajo de las Asociaciones de Consumidores** no sea un trabajo administrativizado para cumplir exclusivamente compromisos con la administración.

63-**Delimitar perfectamente las competencias entre las Asociaciones de Consumidores y las Administraciones Públicas** responsables en materia de consumo, dejando para las primeras la formación, información y defensa que les corresponde.



64-Convertir el Consejo de Consumidores y Usuarios en un foro de decisiones, más allá de la mera función consultora que en general tiene. Para ello conviene dotarle medios materiales y personales que garanticen su eficacia.

65-Acceso de las asociaciones de consumidores a los medios de comunicación de titularidad pública, una exigencia legal nunca cumplida y que debe asumirse de una vez por todas.