



## Nota informativa

14 de marzo de 2023

# CCU reclama justicia social y más eficacia a los poderes públicos para proteger adecuadamente a los consumidores

**Con motivo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, CCU reivindica reforzar su papel como máximo órgano de consulta y representación de los consumidores a nivel del Estado.**

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) hace un llamamiento con motivo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras para que se respeten los derechos de los consumidores y alerta sobre los abusos y las situaciones de injusticia por parte de las empresas que menoscaban estos derechos. Advierte, por ejemplo, de las dificultades y problemas de los consumidores que se están agravando debido a la inflación generalizada, especialmente en los precios de la energía, la cesta de la compra y los tipos de intereses de las hipotecas y que están afectando principalmente a los más vulnerables. Ante esta situación, reclama una intervención más eficaz de los poderes públicos para proteger de forma más adecuada de la ciudadanía y señala que, aunque el Gobierno ha adoptado diferentes medidas para salvaguardar a la población, los problemas persisten y los remedios no siempre llegan a paliar los problemas de manera aceptable, especialmente en el caso de la cesta de la compra. Por lo tanto, CCU mantiene que todas las medidas destinadas a luchar contra la desigualdad deben mantenerse y prevalecer. Además, para luchar contra la desigualdad que está generando la continua subida de los precios de los alimentos, CCU exige entre otras medidas fijar un IVA del 0% para los alimentos de primera necesidad con un perfil nutricional más saludable, un IVA superreducido del 4% para otros alimentos básicos, crear un sistema de cheques de alimentos para familias vulnerables y un papel más proactivo por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en el seguimiento de los precios.

En lo que se refiere a las labores de información, formación, representación y defensa de los intereses de los consumidores, CCU considera necesario reforzar con ayudas públicas las estructuras básicas de las asociaciones de personas consumidoras. Para contribuir a la consecución de estos objetivos, señala también que es clave fortalecer el papel de CCU como máximo órgano de consulta y representación de los consumidores a nivel del Estado. Igualmente, considera esenciales las acciones que garanticen la representación efectiva de estas asociaciones en los organismos y órganos de control en los que se debaten asuntos que afectan a los intereses y derechos de los consumidores.

Por otro lado, reclama que tanto los poderes públicos, las organizaciones sociales, los operadores económicos y la sociedad en general contribuyan a desarrollar la Declaración Europea sobre los derechos y principios digitales para la Década Digital, entre los que se encuentra la protección de los consumidores. Para ello propone la creación de sistemas de inteligencia artificial centrados en el ser humano, fiables y éticos donde las personas estén informadas y capacitadas para utilizarlos cuando interactúen con ellos. Igualmente, propone sistemas de información y decisión que garanticen la privacidad de los datos, eviten la discriminación y que permita la supervisión humana.

Asimismo, pone de manifiesto la falta de atención presencial a los ciudadanos por parte de las administraciones públicas lo que supone una dificultad añadida para la tramitación de los procedimientos. Señala el impacto negativo que está teniendo el retraso en la puesta en marcha de algunos instrumentos de mejora de los derechos de los consumidores como la Ley de Servicios de Atención al Cliente, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero o la transposición de la Directiva de las Acciones de Representación. Del mismo modo se muestra preocupada por los recursos humanos destinados a la protección de las personas consumidoras o a la vigilancia del mercado y la falta de herramientas que disponen estos profesionales para abordar algunas cuestiones presentes en el mercado como la comercialización de bienes en el metaverso, el internet de las cosas, la influencia en la toma de decisiones por los algoritmos, la ausencia de instrumentos para sancionar a operadores de terceros países, los patrones oscuros, la obsolescencia prematura, la desinformación, el consumo low cost o la excesiva judicialización de los problemas de consumo.

>> [Manifiesto del consejo de Consumidores y Usuarios](#)

>> Fuente: [CCU](#)