

Nota informativa

Diálogo Nacional de Consumidores. Nueva Agenda del Consumidor

España pone en valor las políticas de consumo priorizando la protección de los consumidores más vulnerables

El Comisario de Justicia de la Comisión Europea apunta que el bienestar social se ha convertido en el eje central de las políticas del Ministerio de Consumo y señala que esta debería ser también una prioridad en el resto de los Estados miembros

Madrid, 04 de mayo de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha asistido al “Diálogo Nacional de Consumidores” celebrado el 30 de abril y organizado por la Comisión Europea, en el que intervinieron entre otros participantes Didier Reynders, Comisario de Justicia de la Comisión Europea; Nils Behrndt, Director Adjunto de Consumidores de la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea; Rafael Escudero Alday, Secretario General de Consumo y Juego del Ministerio de Consumo y Bibiana Medialdea García, Directora General de Consumo del Ministerio de Consumo.

En su intervención el Sr. Reynders destacó positivamente que España sea el único país de la Unión Europea que cuente con un Ministerio de Consumo, ya que la política de Consumo no solo es una política económica que mantiene la confianza del consumidor, sino que también puede ser una política social que puede contribuir a proteger a los ciudadanos más vulnerables como los mayores, los niños, la población rural, las personas sin acceso a internet o aquellas con un elevado endeudamiento financiero, de ahí que las políticas de consumo deban ser prioritarias para los Gobiernos.

En relación con nuestro país, resaltó la determinación con la que el Gobierno está desarrollando políticas para proteger especialmente a las personas consumidoras vulnerables evitando, por ejemplo, cortes en el suministro de la luz o que puedan perder sus casas. De este modo, apuntó que el bienestar social se ha convertido en el eje central de las políticas que se están llevando a cabo en Consumo en España, algo que según Reynders, debería ser también una prioridad en el resto de los Estados miembros. El Comisario destacó las actuaciones en dos ámbitos: el financiero y los juegos en línea. En este sentido señaló que, en Europa, en el último año seis de cada diez hogares han tenido dificultades económicas y anunció que la Comisión Europea publicará unas orientaciones sobre juegos de azar con las que se proteja especialmente a los menores y personas con adicciones.

En cuanto a los retos de la digitalización insistió en la importancia de ofrecer el mismo nivel de protección a los consumidores cuando compran off-line y on-line. Para ello, es necesario actualizar el actual marco normativo con el fin de garantizar, entre otros, la ciberseguridad, elevar la responsabilidad de las plataformas online (marketplaces), o asegurar la accesibilidad para que todo el mundo tenga las mismas oportunidades a la hora de adquirir productos o servicios en línea. Precisamente, el decreto de accesibilidad que se empezará a aplicar en Europa en 2025 pretende que los consumidores con discapacidad tengan una mejor accesibilidad a los mercados online. Como ejemplo de la actual brecha digital, recordó que solo el 64% de las personas con discapacidad tienen acceso a Internet, frente al 88% del resto de la población. Por otra parte, Reynders apeló también al compromiso empresarial y a la necesidad de que las autoridades competentes de cada país dispongan de los sistemas de vigilancia adecuados.

Al hablar de la transición hacia un nuevo consumo sostenible destacó que, para que los consumidores puedan tomar decisiones de compra informadas, necesitan información sobre la durabilidad, el mantenimiento y la posibilidad de reparación de los productos, constatando que España ya está trabajando en estas prioridades. Además, la información que se ofrece sobre la sostenibilidad de los productos debe ser correcta, de ahí que las propuestas europeas en las que ya se está trabajando, contemplen medidas para prevenir el blanqueo ecológico (Green-washing) y evitar así declaraciones ecológicas falsas. El compromiso de las empresas para garantizar el acceso a los productos sostenibles, se esbozó como otro elemento clave para lograr esta transición verde. Cabe señalar, que en el 42% de los casos, las Autoridades Nacionales de Consumo apuntaron que la información sobre la sostenibilidad de los productos era falsa o podía dar lugar a engaño.

En cuanto a cómo generar confianza en los consumidores, señaló la importancia de que las instituciones velen por proteger sus derechos y garanticen la seguridad de los productos. Para ello, señaló la necesidad de destinar más recursos a estos fines de manera que los mecanismos de control europeo, como la red de alertas de productos peligrosos, puedan funcionar adecuadamente. En lo que se refiere a las cancelaciones en el sector del transporte aéreo, Reynders subrayó que la falta de liquidez de este sector no debería suponer una merma en los derechos de los consumidores –como el derecho al reembolso en caso de cancelación del vuelo– y que la Comisión Europea está dialogando con las aerolíneas para tratar de resolver este problema antes de este verano.