

# **CLAUSURA DEL XVIII CURSO DE FORMACIÓN ASESORES JURÍDICOS EN MATERIA DE CONSUMO**

Salamanca, 29 de abril de 2010

Quiero agradecer a la Facultad de Derecho de la Universidad de Salamanca, y a su Vicedecana, Inmaculada Sánchez Barrios, su invitación para impartir la conferencia de clausura.

Lo primero, querida Inmaculada, es felicitarte por el trabajo que has venido desarrollando durante estos meses como Directora de este curso formativo de asesores jurídicos en consumo, felicitación que quiero también hacer extensiva a todos los profesores que han participado en la impartición de las distintas materias.

Es una programación muy completa, tanto en su vertiente teórica como práctica, que seguro que ha exigido un trabajo muy intenso a profesores y alumnos.

Son ya dieciocho las ediciones de este Curso, lo que revela el interés que despierta entre los estudiantes y profesionales del Derecho.

Tal es así que se convertirá en un título propio de la Universidad de Salamanca a partir del próximo año académico. Es una iniciativa más que demuestra la voluntad de esta Facultad por seguir estando a la vanguardia de los trabajos y enseñanza en esta materia de consumo.

Uno de estos trabajos es el libro “Estudios sobre Consumo”, que he tenido el honor de prologar y que aborda desde el rigor científico y la altura académica los temas de actualidad que preocupan a profesionales del Derecho y a los consumidores y usuarios en general. Reitero en este acto mi felicitación a todos los profesores que han participado en este proyecto, y a su coordinadora, Inmaculada Sánchez Barrios.

Me gustaría abordar en mi intervención alguna de las cuestiones en que venimos trabajando en el ámbito de consumo desde la Consejería de Interior y Justicia de la Junta de Castilla y León, con el ánimo de completar, si es que ello es posible a la vista del extenso programa de este Curso, la visión que han podido adquirir sobre la tutela administrativa de los derechos del consumidor que lleva a cabo esta Administración Autonómica.

El concepto de consumidor, como sujeto de derechos, es un concepto reciente.

La primera aparición “*seria*” del concepto consumidor en un texto normativo no se produce hasta el “TRATADO DE ROMA” de 1957 y éste aparece como un operador más en el mercado, no como un sujeto de derechos.

La práctica totalidad de expertos sitúan el nacimiento del movimiento consumerista en una fecha, el 15 de marzo de 1962.

En esta fecha, el presidente *John F. Kennedy* formula un discurso ante los congresistas, en el que reclama atención a los consumidores por parte de las empresas y las administraciones públicas:

*“Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas, pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista, a menudo, no son escuchados”.*

Este discurso se hacía eco de la realidad del momento en el mundo occidental, el fuerte desequilibrio existente en el mercado, con los consumidores en franca situación de inferioridad con respecto a los empresarios.

El desarrollo del comercio, el aumento de la magnitud de las empresas, las técnicas de venta, cada vez más agresivas, o la gran influencia de la publicidad, propiciaron que en la década de los 60 nacieran los primeros movimientos consumeristas a la vez que se fue consolidando un *catálogo*

*de derechos del consumidor*, hoy universal, y prácticamente común en todas las legislaciones de los países desarrollados.

Este catálogo universal de *derechos del consumidor*, por supuesto, tuvo plasmación en el derecho español, desarrollando el mandato contenido en el art. 51 de la CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.

Nuestra Carta Magna establece que los poderes públicos **garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo**, mediante procedimientos eficaces, la **seguridad**, la **salud** y los **intereses económicos y sociales**. Añade este artículo que los poderes públicos promoverán la **información** y **educación** de los consumidores y usuarios y **fomentarán** y **oirán** a las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

El Art. 8 del REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007 contiene la relación de los **derechos básicos de los consumidores y usuarios**, que son recogidos por el Art. 3 de la LEY 11/1998, DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CASTILLA Y LEÓN:

*Son derechos de los consumidores y usuarios:*

- *El derecho a la **protección** de la **salud** y a la **seguridad**.*
  
- *El derecho a la **protección** de sus legítimos **intereses económicos** y **sociales**, y a la calidad de los bienes y servicios.*
  
- *El derecho a la **información** y a la **educación** en materia de consumo.*
  
- *El derecho a la **representación**, **consulta** y **participación** en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.*
  
- *El derecho a la **protección jurídica** y **administrativa**, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.*

*Derechos todos ellos que tienen carácter de **irrenunciables**.*

En definitiva, la tutela de los derechos del consumidor es una obligación que por norma viene impuesta a los poderes públicos, se trate del legislativo, del ejecutivo o del judicial.

El Poder Legislativo ejercita el mandato a través del dictado de leyes que protegen al consumidor. En la actualidad, como sabemos, el Derecho del Consumo viene dictado desde la Unión Europea con múltiples Reglamentos y Directivas que los Estados miembros han de aplicar.

El Poder Judicial, por su parte, ejercita ese mandato, en *vía civil*, a través de la indemnización de daños y, en *vía penal*, a través de juicios por fraude o por lesiones causadas a los consumidores.

Lo que me gustaría hoy exponerles es cómo ejercita ese mandato de protección del consumidor el poder Ejecutivo, las Administraciones Públicas y, más en concreto, la Junta de Castilla y León.

Al respecto, hemos de establecer que, en materia de tutela administrativa de derechos del consumidor, existen administraciones fundamentalmente coordinadoras, como son la Unión Europea, a través de la Comisión Europea, y la Administración General del Estado, a través del Instituto Nacional del Consumo, y administraciones ejecutoras de la política de protección del consumidor, como son las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

Actualmente, la ejecución de la política en materia de Consumo, dentro de la Junta de Castilla y León, está asignada a la Consejería que yo dirijo, la **Consejería de Interior y Justicia** que, a su vez, tiene un órgano específico para esta labor que es la *Agencia de Protección Civil y Consumo*.

A continuación, me voy a referir brevemente a cuál ha sido la estrategia y consecuente actuación desarrollada por la Consejería de Interior y Justicia para cumplir con ese mandato de tutela de los derechos del consumidor.

En primer lugar como punto de partida **nos interesaba conocer cuál era la situación real y las necesidades actuales de los consumidores castellanos y leoneses.** Para ello, decidimos preguntarles directamente a ellos y **realizamos a principios del año 2008 un cuestionario a 2.800 consumidores de la Comunidad Autónoma, tratando de hacer una distribución homogénea entre provincias, sexo, edad, nivel de estudios y situación laboral.**

Este importante trabajo de campo nos aportó valiosos resultados acerca de los siguientes extremos:

- Valoración sobre aspectos generales de Consumo.
- Conocimiento y confianza en las instituciones de la Comunidad que protegen a los consumidores.

- Comportamiento de los castellanos y leoneses ante los problemas de Consumo.
- Necesidades y demandas de información de sus derechos como consumidores.

De todos estos resultados os voy a exponer lo que más nos llamó la atención:

Nos llamó la atención que **el 50 % de los encuestados no se sentía protegido en sus derechos como consumidor**, por lo tanto, teníamos mucho trabajo.

A ese 50 % le preguntamos los motivos por los que no se sentía protegido y la respuesta fue la siguiente:

- El 44,9 %, por la falta de control, inspección y sanción por parte de la Administración.
- El 40 %, por falta de información.
- El 15,9 %, por la actuación de determinados comerciantes.
- Y, un 5,5 %, por otras causas.

Les quiero matizar ya en este momento que el elevado porcentaje relativo a la *falta de inspección y sanción por parte de la Administración* se debe al propio carácter reservado (no se publicitan) de esas actuaciones, que en realidad son múltiples y se llevan a cabo todos los días por parte de la Inspección de Consumo de la Junta de Castilla y León, como pueden ver en los siguientes datos relativos a 2009.

La Inspección de Consumo en 2009:

- Realizó un total de **22.802 actuaciones inspectoras**.
- Realizó un total de **1.147 toma de muestras** de productos.
- Y Resolvió unas **2.500 denuncias**.

**Son datos importantes, pero que, insisto, no trascienden al ciudadano por el carácter reservado de dichas actuaciones.**

Otro de los datos del estudio que más nos llamó la atención es que el **54,8 % *no conocía ningún organismo o institución*** dedicada a la protección del consumidor.

Por ello, desde la Consejería de Interior y Justicia estimamos como actuación fundamental el mantener una línea de apoyo constante a entidades cuyo objeto es la defensa de los consumidores y usuarios.

A su vez, dentro de estas entidades, también obtuvimos datos sobre cuáles eran **las más utilizadas, que son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (41%) y las Asociaciones de Consumidores (19,5 %).**

Por ello, y con base en estos datos, **la Consejería de Interior y Justicia, desde el año 2007 ha subvencionado, con más de 3 millones de euros,** las actividades de información y defensa de los consumidores que realizan estos organismos que, por ser los más cercanos al consumidor, también son los más utilizados.

Otro dato que fue importante para guiar nuestra actuación fue **que el 55,8 % de los consumidores castellanos y leoneses se sentían poco informados** acerca de sus derechos como consumidores.

Como bien saben, la información al consumidor es una pieza angular de los derechos del mismo, como dice el refranero “vale más prevenir que curar” y un consumidor informado va a tener muchos menos problemas a la hora de interactuar en el mercado.

El hecho de que el 55,8 % de los consumidores de la Comunidad se sintiesen poco informados nos puso de manifiesto que el campo del derecho a la información era uno de los que más teníamos que trabajar y por ello hemos creado diversos **instrumentos de información al consumidor**:

Desde el primer momento nos planteamos el reto de tratar de reunir en un solo instrumento toda la información relativa a las numerosísimas relaciones de consumo, y así nació la **GUÍA BÁSICA DEL CONSUMIDOR**.

En esta guía el usuario puede encontrar con un formato de fácil manejo una compilación informativa compuesta por un total de 583 relaciones de consumo que van desde las condiciones generales de la contratación, las garantías y

servicios postventa hasta los productos alimenticios, vivienda, automóviles, juguetes, suministros generales, talleres de reparación de vehículos, gasolineras, viajes combinados o consumo sostenible.

Igualmente esta GUÍA BÁSICA DEL CONSUMIDOR, que es una de las aplicaciones más visitadas dentro del portal Web de Consumo, pretende ser una recopilación normativa sobre los infinitos sectores de los que se ocupa, y en ella actualmente se recogen 267 normas en permanente actualización.

Continuando con el apartado de información al consumidor y una vez que le habíamos dotado de un instrumento de información general, el siguiente paso era conocer qué sectores del ámbito de las relaciones de consumo eran los más conflictivos y centrar así en ellos nuestro deber de información.

Para ello lo que hicimos fue preguntar a los propios consumidores cuáles eran los ámbitos dónde tenían más problemas, y la respuesta fue muy esclarecedora porque, **el 36,8 % de los encuestados indica que sus problemas como consumidor se centran en el ámbito de las telecomunicaciones (Internet, teléfono y TV)**; el siguiente sector problemático eran las reparaciones y alimentación, pero ya en unos porcentajes mucho más bajos.

Con estos datos en la mano resultaba claro que **el sector donde debíamos intensificar la información al consumidor era el de las telecomunicaciones** y con este objeto comenzamos a colaborar con el ORSI (Observatorio Regional para la Sociedad de la Información).

Fruto de esta colaboración han visto la luz dos importantes fuentes de información sobre derechos de los usuarios de telecomunicaciones como son la **Guía del Comercio Electrónico para el Consumidor**, que tienen a disposición en el Portal Web de Consumo, y la **Guía sobre protección de datos de carácter personal en la Red**.

Las nuevas telecomunicaciones como hemos visto son el sector más problemático en el ámbito de las relaciones de consumo, pero paradójicamente este sector y sobre todo Internet nos puede servir como un cauce importantísimo de difusión a los consumidores de sus derechos, baste citar que según datos del Instituto Nacional de Estadística, en 2009 el 51,3 % de hogares españoles disponía de conexión a Internet.

Por lo tanto, no podíamos ver Internet solamente como un sector problemático para los consumidores sino también como un aliado a la hora de ejercer nuestro deber de informar al Consumidor, y por ello decidimos apostar fuerte por una plataforma on-line de información al Consumidor.

Los datos no eran buenos, en nuestro trabajo de campo obtuvimos el dato de que **solamente el 7,9 % de los encuestados conocían el portal web de Consumo de la Junta de Castilla y León** existente en ese momento.

Teníamos por tanto que potenciar la web, y por ello elaboramos un Nuevo Portal Web de Consumo de la Junta de Castilla y León, totalmente rediseñado en cuanto a estructura y contenidos.

Los resultados no han podido ser más satisfactorios y como pueden apreciar, **las estadísticas de visitas al portal durante 2009 suponen un crecimiento del 80 % con respecto a las del 2008.**

En el portal Web de Consumo se encuentran todos los instrumentos de información al consumidor a los que me he referido y otros muchos más que por la premura de tiempo no os puedo desarrollar. Desde aquí les animo a que este portal Web sea uno de sus fundamentales puntos de apoyo en la labor que a partir de ahora van a desempeñar como asesores jurídicos en materia de Consumo.

Siguiendo con el repaso del mandato del artículo 51 de la Constitución, nos queda hablar sobre **dos derechos, la protección de los intereses económicos y la educación en materia de consumo.**

Con respecto a la protección de los intereses económicos de los consumidores, resultaba obvio que no podemos dejar en manos de los tribunales de justicia, ya de por sí saturados, la responsabilidad de fijar la totalidad indemnizaciones a los consumidores, en el caso de que tuviesen derecho a ellas, derivadas de daños y perjuicios causados como consecuencia de una relación de consumo.

Para ello ya existe un sistema alternativo, que es el ***Sistema Arbitral de Consumo***, inspirado en los principios de gratuidad, voluntariedad, celeridad y ejecutividad.

Nuestro trabajo de campo nos mostró un dato revelador, **solamente 17,2 % de los encuestados conocía el sistema arbitral de consumo**, por lo tanto era un campo claramente a potenciar.

La estrategia era sencilla, había que conseguir la adhesión al sistema arbitral de aquellos sectores empresariales que más problemas dan en el ámbito actual de las relaciones de consumo, y como hemos visto que el sector más problemático es el de las telecomunicaciones, ahí había que centrar los esfuerzos.

Pues bien, en estos dos últimos años **hemos conseguido la adhesión a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de las grandes operadoras de telefonía móvil e Internet: MoviStar, Orange, Vodafone, Yoigo, Ya.com,** entre otras, y esto ha dado sus frutos ya que el **número de solicitudes de arbitraje** en nuestra Junta Arbitral de Consumo ha sido en el año 2009 de 2.057, lo que supone **un 46 % más con respecto al año 2007** año en el que asumimos las competencias en la materia.

Ya para finalizar, sólo me queda exponer cómo cumplimos con nuestra obligación constitucional de proporcionar la **educación en materia de consumo.**

La propia Ley 11/1998 de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Castilla y León establece textualmente que la Junta de Castilla y León incluirá la formación para el consumo en todos los niveles de enseñanza, promoviendo la educación para el consumo en los centros escolares.

Esta labor de educación en materia de consumo es **una labor necesaria y así lo consideran el 86,6 % de los consumidores encuestados.**

Desde la Consejería de Interior y Justicia estamos actuando directamente en los Centros Escolares a través de dos instrumentos:

**El Programa Consumo en la Escuela**, donde los alumnos de 1º de primaria hasta 4º de secundaria realizan diversos talleres en materia de consumo. En las horas de tutoría y asistidos por un monitor especializado abordan temas como el consumo sostenible, seguridad de juegos y juguetes, análisis de la publicidad, Internet o viajes.

Desde que tenemos asumidas las competencias en materia de consumo hemos realizado **4.965 talleres en los que han participado 134.055 alumnos.**

El otro instrumento que utilizamos en materia de educación al consumidor es el *Concurso Escolar Consumópolis* realizado en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo, consta de una fase autonómica y otra nacional.

Desde que tenemos las competencias en consumo, en este concurso escolar han participado **1.285 alumnos repartidos en 257 centros escolares.**

Voy concluyendo.

He tratado de ofrecerles a lo largo de esta intervención una visión práctica de cómo la Junta de Castilla y León a través de la Consejería de Interior y Justicia ejercita el mandato que tiene encomendado para la tutela de los derechos de los Consumidores y Usuarios, tutela en la que ustedes, a partir de ahora, van a ser pieza fundamental, como Asesores Jurídicos en materia de Consumo.

Tienen abiertas las puertas de la Consejería de Interior y Justicia para cualquier iniciativa y colaboración futura que pretendan abordar, como la tienes siempre, querida Inmaculada, y todos los profesores de esta Facultad de Derecho y de la Universidad de Salamanca, para seguir trabajando en una materia tan importante para todos los ciudadanos.

Muchas gracias.

Queda clausurado el decimoctavo **CURSO DE FORMACIÓN DE ASESORES JURÍDICOS EN MATERIA DE CONSUMO.**