



VOTA
PSOE

CONSUMIDORES CON
MÁS DERECHOS PARA
UNA ECONOMÍA
MÁS COMPETITIVA
Y DEMOCRÁTICA



VOTA POR
UN *futuro*
PARA LA MAYORÍA



CONSUMIDORES CON MÁS DERECHOS PARA UNA ECONOMÍA MÁS COMPETITIVA Y DEMOCRÁTICA

Contenido

Los derechos de los consumidores: una prioridad para el PSOE.	3
Propuestas transversales para dar nuevos derechos a los consumidores.....	4
Propuestas en el ámbito de la justicia para defender los derechos de los consumidores.....	5
Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de productos financieros.....	6
Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones	7
Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de servicios energéticos	7
Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de seguros	8
Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores digitales	9
Fomento de economía colaborativa.....	11
Fomento del consumo responsable y del comercio justo	11

LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES: UNA PRIORIDAD PARA EL PSOE.

Los socialistas creemos en la economía social de mercado, pero no en la sociedad de mercado. Nos preocupan los desequilibrios de poder y el modelo de sociedad que generan los mercados desregulados por su impacto en las vidas de los ciudadanos y las comunidades. Por eso nuestro proyecto es cambiar las reglas de juego de la economía para hacerla más inclusiva y democrática, para avanzar hacia una economía más democrática.

Como ha puesto de manifiesto la crisis, nuestro Derecho privado protege sobre todo los derechos de los propietarios y de los acreedores de acuerdo con el modelo liberal del siglo XIX. El Código Civil, de 1889, y el Código de Comercio, de 1885, crean un ordenamiento que no se corresponde con el modelo constitucional vigente.

La legislación en materia de consumo y tutela de los consumidores durante la legislatura que acaba ha sido insuficiente, dispersa, técnicamente defectuosa y sin ninguna sensibilidad social. Esta falta de política ha sido especialmente deficiente en materia de productos bancarios, porque no se ha protegido a los consumidores en su relación con las entidades financieras. Además, la absoluta restricción del crédito ha determinado que muchos particulares hayan caído en redes de prestamistas que aprovechan la desesperación de muchas familias para imponer condiciones absolutamente abusivas.

Por eso los socialistas nos fijamos como objetivo de la legislatura la consolidación de los derechos de los consumidores en España por medio de una legislación integral, adaptada a los requerimientos de la Unión Europea y con instrumentos efectivos para la resolución de conflictos tanto en vía extrajudicial como judicial. Y es necesario establecer también un régimen propio de protección para las pequeñas empresas, pues no dejan de ser fórmulas de autoempleo con débil estructura social y de capital.

La evidencia muestra que los países con mayores niveles de protección a los consumidores corresponden con los más avanzados y democráticos, con aquellos en los que existe una sociedad civil fuerte y empoderada.

Porque defender los derechos de los consumidores y usuarios significa:

- proteger y dar garantías a la ciudadanía frente a los abusos.
- primar la calidad, la transparencia y la honestidad de las empresas, y mejorar la competitividad.
- fomentar la competencia real y garantizar el mejor precio posible por productos y servicios.

El PSOE presenta más de 45 propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores. Propuestas transversales con cambios normativos y mejoras en la Administración para reforzar y modernizar el marco de protección de los consumidores. Mejorar el bienestar de los consumidores es mejorar el bienestar de todos los ciudadanos/as, porque TODOS/AS SOMOS CONSUMIDORES.

También presentamos propuestas dirigidas a los sectores regulados y dominados por grandes empresas que representan además una parte esencial de la cesta de la compra de productos y servicios de los consumidores, como son el sector energético, financiero o el de las telecomunicaciones.

Por último, planteamos medidas para regular nuevas formas de consumo, como la economía colaborativa e incentivar el consumo responsable, a través de la Responsabilidad Social de las Empresas y el Comercio Justo.

Propuestas transversales para dar nuevos derechos a los consumidores

1. **Reformar la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios para convertirla en un nuevo Código de Consumo** que incluya instrumentos adecuados para la protección de los consumidores de modo integral, que describa todos sus derechos y precise los mecanismos para su protección efectiva.
2. **Creación de la Comisión Nacional de los Mercados, la Competencia y el Consumo (CNMCC) que unifique las competencias en materia de defensa de la competencia y de la protección de los consumidores**, al menos en lo que respecta al ámbito de la competencia desleal y sin perjuicio de las competencias de las comunidades autónomas en materia de consumo.
3. Cambios legislativos **para extender la garantía legal actual de 2 años** en los productos y adaptar la duración de la misma a la vida útil de cada producto.
4. Plantear un marco jurídico que **erradique las prácticas de obsolescencia programada** de los productos por parte de las empresas.
5. **Crear centros de protección integral** de los consumidores para **facilitar al consumidor el asesoramiento, consejo y sugerencia** para solucionar el conflicto: mediación, conciliación, arbitraje de consumo siempre que la cuantía no supere los 6.000 euros.

6. **Mejorar los mecanismos de control de publicidad** para evitar el daño por publicidad engañosa a los consumidores, reforzando el papel del Ministerio Fiscal en las acciones de cesación de las campañas publicitarias que induzcan a engaño. Ha de vigilarse especialmente la publicidad dirigida a los menores. Se impondrán controles para proteger a los niños contra la publicidad de alimentos de alto contenido en grasas y azúcares. Asimismo, se establecerá un protocolo de medidas orientadas a la detención, prevención y la eliminación de la publicidad sexista.
7. Para garantizar mayor oferta, mejor servicio y precios más competitivos en los servicios profesionales **avanzaremos en la liberalización del acceso y ejercicio a estos servicios**, revisando todas las barreras de entrada y eliminando todas aquellas que no sean estrictamente justificadas

Propuestas en el ámbito de la justicia para defender los derechos de los consumidores

8. **Promover reformas procesales que garanticen el resarcimiento íntegro del interés general de los consumidores** mediante la ejecución efectiva de las condenas conseguidas: entre otras, la modificación del carácter de cosa juzgada en procesos en defensa de los intereses generales de los consumidores y de la condena en costas.
9. **Reformar los mecanismos del ejercicio de acciones colectivas de consumidores y usuarios para la reparación de sus derechos**, creando un sistema de reclamaciones efectivo y eficaz, con un ámbito de aplicación amplio, frente a infracciones o abusos de las empresas.
10. **Poner en marcha un Plan Nacional de Apoyo al Sistema Arbitral de consumo** que potencie y fomente entre consumidores y empresas el recurso al arbitraje de consumo como vía de resolución de reclamaciones.
11. **Revisar el régimen jurídico de obligaciones y contratos**, en el marco de la tutela al consumidor.
12. **Fortalecer la especialización de jueces, magistrados y fiscales** en derecho de consumo.

Propuestas para fortalecer a las asociaciones de consumidores y usuarios

13. **Elevar la representación de las asociaciones de consumidores** en todos aquellos organismos y órganos de control estatal en los que se debaten asuntos que directa y/o indirectamente afectan a los consumidores y usuarios.
14. **Reconocimiento de la personalidad jurídica propia del Consejo de Consumidores y Usuarios** como instrumento necesario para el acometimiento de acciones de defensa de los consumidores, dotándole de los medios necesarios para una adecuada ejecución de sus funciones.
15. **Crear un fondo para litigar tutelado por la Administración pública**, que tenga como finalidad atender los gastos que genere el ejercicio de las acciones colectivas a las asociaciones de consumidores. A este fondo se destinarían los remanentes de las indemnizaciones que no sean objeto de liquidación y un porcentaje de las multas impuestas en materia de competencia y de infracciones de consumo.

Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de productos financieros

16. Crear una Autoridad de Protección al Consumidor Financiero que unifique los servicios de reclamaciones y de protección de los tres supervisores financieros (banca, valores, seguros) que permita **revisar y reforzar los esquemas de protección de inversores y consumidores de servicios financieros** para recuperar la confianza de los ahorradores en los productos financieros. Este nuevo organismo –a diferencia de los actuales- tendrá capacidad de emitir, a instancias de los consumidores perjudicados, dictámenes vinculantes para las entidades financieras según el modelo británico.
17. **Aprobar un régimen real de segunda oportunidad** que mejore el régimen jurídico de la insolvencia de los deudores.
18. **Revisar la normativa de cláusulas, préstamos abusivos y malas prácticas bancarias.**
19. **Eliminar disposición legal de las cláusulas suelo, tal y como ya propuso esta legislatura el Grupo Parlamentario Socialista.**

20. **Regular el préstamo no bancario para evitar los intereses** usurarios y abusivos, así como situaciones de fraude y estafa.

Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones

21. Promover la **eliminación de las barreras para lograr una efectiva competencia en el sector de telecomunicaciones**. Por ejemplo, limitar la venta de teléfonos móviles bloqueados por el operador, una mejor regulación de los períodos de permanencia y las penalizaciones y que se informe claramente de todo ello al cliente antes de contratar.
22. **Establecer una regulación eficaz sobre los servicios de atención al cliente** que mejore su calidad, establezca parámetros exigentes y transparentes y sanciones efectivas en caso de incumplimiento.
23. Promover de forma activa en la UE la **supresión efectiva de los cargos por itinerancia (roaming)** entre países de la Unión Europea, tanto para voz y SMS como para datos, prevista para fin de 2015 y recientemente retrasada hasta 2017, tal y como fue acordado por el Parlamento Europeo.

Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de servicios energéticos

24. Crear un fondo social de gestión pública, financiado por las empresas energéticas, destinado a combatir la pobreza energética cubriendo los gastos de las familias vulnerables, al objeto de evitar la **suspensión del suministro de los servicios esenciales de electricidad, gas y agua a los consumidores vulnerables**. Las empresas deberán comunicar la situación a la administración competente, que tendrá capacidad de mediar entre las partes.
25. **Eliminar el impuesto al sol** y reformar en profundidad el último Decreto del Autoconsumo energético, para promover un marco regulatorio sencillo, estable y propicio al autoconsumo, el balance neto y la generación a pequeña escala, que suponga un gran **impulso en la descentralización de la generación eléctrica**.

26. Revisión de las **relaciones consumidor-comercializadora-distribuidora**, especialmente todo lo que tiene que ver con los cambios de suministrador, actualmente recogido en una regulación desfasada y que no protege de forma eficaz a los consumidores de los abusos de las empresas.
27. **Incremento del ritmo de cambio de contadores**, desarrollando una norma que regule el derecho del consumidor a poder acceder de forma sencilla y transparente a todos los datos sobre su consumo eléctrico. Regular el acceso de las comercializadoras eléctricas a esa información.
28. **Modificación de la tarifa eléctrica, disminuyendo el término fijo para incentivar el ahorro y apoyar al pequeño consumidor**. Creación de una auténtica tarifa social que garantice que los consumidores más desfavorecidos puedan acogerse a ella en función de su renta y condiciones socioeconómicas, y no dependiendo de la potencia que contratan.
29. **Reformar la normativa existente en materia de disputas**, estableciendo un sistema que garantice que las compañías eléctricas no se convierten en juez y parte en los procedimientos de sanción del fraude por manipulación de contadores, salvaguarde el principio de presunción de inocencia y establezca la participación de un tercero imparcial encargado de verificar el supuesto fraude.
30. **Reformar la Ley de Hidrocarburos** para introducir mayores niveles de transparencia y competencia efectiva, lo que permitirá reducir los precios y elevados márgenes de las estaciones de servicio.

Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores de seguros

31. Prohibición a las compañías de seguros de que recopilen, archiven e **intercambien con terceros datos privados** no directamente relacionados con el objeto del seguro, tanto antes, como después de la firma del contrato.
32. **Prohibición** a las aseguradoras de considerar el **sexo del asegurado como factor de riesgo**, tal y como establece una sentencia del Tribunal de Justicia Europeo. Acabar con esta discriminación es un logro para la igualdad.

33. Prohibición del criterio basado en una **sinistralidad individual** cuando se vaya a renovar la póliza y actualizar las primas de asistencia sanitaria. La aseguradora no podrá aumentar la tarifa de un asegurado basándose en la evolución del estado de salud de éste, ni plantear una reducción de coberturas una vez transcurrido un plazo razonable desde la primera contratación.
34. **Regulación estricta de las prácticas comerciales anticompetitivas de las entidades de crédito** que, obligan a los clientes a suscribir pólizas de seguro con el mismo banco, entidad o intermediario como condición para formalizar un contrato de préstamo hipotecario. Prohibiremos que ningún banco pueda modificar las condiciones de un préstamo hipotecario cuando el cliente decide optar por otro seguro de cobertura equivalente, ni exigir el pago de gastos suplementarios ligados a los análisis de este otro contrato de seguros.

Propuestas para fortalecer los derechos de los consumidores digitales

35. Adoptar las medidas necesarias para **ofrecer acceso en todo el territorio a banda ancha de calidad** para que haya conexión en igualdad de oportunidades para todo el mundo.
36. **Promover un precio asequible de acceso a internet**, con el objetivo de que el servicio, a igual velocidad y calidad, no cueste más que el coste medio del mismo en los países de la UE.
37. Promover el **mercado único digital** para los consumidores, de manera que cualquier ciudadano de la Unión Europea pueda adquirir por internet productos y servicios (incluidos los contenidos digitales) de cualquier operador establecido dentro de la Unión. Deben abolirse, por tanto, las barreras técnicas, legales o fiscales que impiden a los consumidores beneficiarse del mercado único en el ámbito del comercio electrónico.
38. Aprobar una ley que regule el desarrollo de los derechos digitales y que incluirá:
- Derecho a la formación digital** para acceder a todas las oportunidades que ofrece la sociedad en red. En la sociedad red la brecha digital es una brecha de oportunidades.

- b. **Derecho a la neutralidad de red** como garantía de un internet abierto, equitativo, innovador y en libertad. Los servicios de conexión a internet fijo o móvil deben garantizar a todo el mundo: el mismo acceso a todos los espacios de internet, que no se ralentice ni corte tráfico alguno, sea del tipo que sea y que todo ello tenga el origen y destino que tenga, salvo los casos específicos de gestión adecuada de red y de legalidad.
- c. **Derecho a la privacidad y protección de datos personales.** Hay que garantizar un marco legal efectivo de protección de datos personales, que permita operar de forma consciente, informada y transparente en la relación entre proveedor de contenidos y persona usuaria.
- d. **Derecho a la seguridad y secreto absoluto de las comunicaciones electrónicas** y de los datos que circulan por la red, con las salvaguardas de legalidad adecuadas.
- e. **Derecho a la reparación y rectificación** en el caso de publicación de posibles delitos o actos en que posteriormente se pruebe su falsedad.
- f. **Derecho al conocimiento, acceso y reutilización de los datos generados y en poder de las administraciones públicas**, adoptando una estrategia integral de open data o apertura de datos. Así como también a disfrutar de las innovaciones, creaciones, productos no fungibles y conocimiento generado con presupuesto público.
- g. **Derecho a la gestión del patrimonio y la huella digital.**
- h. **Derecho al olvido.** Capacidad de borrar la huella digital a petición, siempre que sea razonable, y a disponer de nuestro patrimonio digital (cuentas de correo, de redes sociales, etc.) libremente, pudiendo decidir en cualquier momento que sus contenidos sean borrados o transmitidos libremente a los herederos.

Fomento de economía colaborativa

39. **Constitución de una subcomisión parlamentaria** con el fin de trabajar con expertos, empresas e instituciones que representan la economía colaborativa para identificar los obstáculos para su desarrollo en nuestro país, con especial incidencia a los ámbitos laboral y fiscal.
40. **Plantear medidas de competencia** para que las nuevas plataformas digitales surgidas por la economía colaborativa no se conviertan en nuevos **monopolios digitales**.
41. **Trabajar con los sectores tradicionales afectados** por el desarrollo de la economía digital, para identificar retos para el desarrollo de su actividad en el nuevo marco económico.
42. **Facilitar e informar de manera sencilla y transparente sobre las obligaciones fiscales a los ciudadanos** que hagan uso de las plataformas colaborativas que les impliquen algún tipo de remuneración, así como a los demás agentes implicados.

Fomento del consumo responsable y del comercio justo

43. Consumidores organizados e informados pueden y deben contribuir a premiar y castigar las prácticas responsables o irresponsables socialmente de las empresas y de sus marcas. **Las AAPP también tienen que ser “consumidores responsables”**, por ello incorporaremos elementos de carácter social y de igualdad en los procedimientos de contratación pública, tanto en el diseño del objeto de los contratos como en los criterios de adjudicación de los mismos.
44. **Promover el consumo de productos de Comercio Justo** en todas las administraciones públicas estatales en sus servicios internos (cafeterías, restaurantes, etc.) y en los actos que organicen.
45. Incluir la herramienta del comercio justo en la agenda de la política de **cooperación al desarrollo**.
46. Promocionar **acuerdos bilaterales** entre países que tengan por objetivo el desarrollo del Comercio Justo y la Economía Solidaria.