

El consumo en los programas de las Elecciones Generales 2008

Desinterés, banalidad y escasa imaginación de los partidos

A estas alturas es evidente que la política de consumo y de los consumidores no tiene ninguna relevancia en los programas electorales de los partidos políticos en España. Y todavía menos los problemas y la política de los usuarios de servicios financieros. Ni siquiera en unas elecciones en que todos los analistas opinan estaría centrada en la economía, y cuando en cualquier debate privado o institucional sobre consumo en general o consumo financiero, unos y otros se acogen al gastado tópico de "todos somos consumidores". Las propuestas electorales, y en general las políticas para fomentar los derechos de los consumidores se han movido desde hace años entre el marketing electoral y la escasa imaginación. Ante esta situación, ¿qué podemos esperar los sufridos usuarios de servicios financieros?.

Legislatura tras legislatura, los procesos electorales vienen evidenciando que los programas políticos en materia de consumo están faltos de imaginación, con unos políticos abúlicos en este sentido, y con poco interés en consultar, a la hora de elaborar sus respectivos programas, con las organizaciones de consumidores y usuarios para conocer de primera mano los problemas de aquellos. Un ejemplo del efecto decorativo que tiene la política de consumo en las ofertas electorales y programas.

POCA PREOCUPACIÓN POR EL CONSUMO EN LOS PROGRAMAS ELECTORALES

A pesar de que el consumo se ha consagrado como factor económico y social de primer orden y los problemas se han multiplicado para millones de consumidores, ni la labor y coordinación administrativa de las instituciones de consumo se ha correspondido con sus dotaciones presupuestariamente, ni la proliferación legislativa en defensa del consumidor desde los principios de la democracia, han dado solución suficiente al bienestar exigible de los ciudadanos consumidores. Leyes tan encomiables como la de Condiciones Generales de la Contratación o funestas como Disposición Adicional 4ª sobre bienes tangibles de la Ley de Instituciones de Inversión Colectiva; la legislación de garantías y seguridad de los productos ad infinitum; una ley tan decisiva como la Ley de Reforma del Mercado Hipotecario; la insustancial y extemporánea ley de "Bienes Tangibles"..... han tratado cuestiones que siguen preocupando a todos los ciudadanos pero que se han plasmado en conjunto en una normativa que resulta muchas veces estéril y farragosa por su dispersión y por la falta de medios eficaces para su aplicación, sobre todo preventiva, que es lo más importante para los consumidores. Todo esto es particularmente grave en los servicios bancarios y

financieros por el mal endémico de su singularidad jurídica, separada de la legislación de consumo, que todos critican, pero nadie se decide a atajar.

Una legislación dispersa y una descoordinación interterritorial (partidista e interesada a veces) que clama al cielo, junto al tradicional marketing consumista agresivo de las grandes empresas y marcas llevan a millones de familias a la insatisfacción permanente y a un sobreendeudamiento peligroso que convierte en papel mojado cualquier esfuerzo por introducir un concepto social, racional y responsable del consumo. Frente a ello, los programas políticos siguen repitiendo, como manidas "cláusulas de estilo", las propuestas de siempre y con el añadido de una escasa profundización: "información y formación, refuerzo de las redes de arbitraje y OMICs, fomento del asociacionismo", etc.

LOS SERVICIOS FINANCIEROS: LOS ETERNOS OLVIDADOS

Los nuevos problemas en los servicios financieros, como la contratación de productos y servicios de ahorro inversión cada más complejos y el papel de millones de pequeños accionistas -- familias que tienen invertidos sus ahorros en la bolsa, directamente o a través de Fondos de Inversión y Pensiones, etc-- a pesar de los graves problemas que les han dado desde hace años y en la actualidad por la situación de crisis financiera global, siguen sin resolverse. Otro tanto cabe decir de los problemas de endeudamiento, donde se evidencian urgentes reformas de carácter social sobre todo al calor de datos tan preocupantes como el aumento de los embargos de vivienda por quien no puede pagar su hipoteca, etc. Así, se hacen necesarias una ley de Sobreendeudamiento de las Familias, unas reglas de juego en las abusivas comisiones bancarias, las puesta en vigor efectivo de la caduca Ley de Usura, etc...



En estas condiciones el sentido crítico de los consumidores ante los programas electorales debe agudizarse para un consumo responsable de política. Las cuestiones pendientes son todavía muchas. Nadie se compromete a dictar una reglamentación eficaz específica de Asociaciones de Consumidores y Usuarios que ponga orden y ofrezca garantías de viabilidad a las reformas que introdujo el Capítulo VI de la Ley de mejora de los derechos de los consumidores en 2006, o a abordar el infamante problema de los miles de chiringuitos de intermediación de crédito y reunificación de deudas que están afectando a cientos de miles de familias y causando incluso muchas estafas de alguno de estos chiringuitos. Los Gobiernos de turno y la res-

pectiva oposición, a nivel nacional o autonómico, casi siempre se ponen de acuerdo a favor de los bancos y las "grandes" compañías cuando lo que está en cuestión es algo que afecta a los poderes financieros o a los grandes monopolios; lo hemos visto en toda la legislatura: en las cuestiones decisivas para los consumidores y usuarios no hay oposición ni crispación entre el Gobierno y la oposición. En cuanto al resto de grupos políticos, que parecen resignados a asumir y representar su papel, bien como valedores de sus respectivos feudos nacionalistas, bien como comparas ocasionales, tampoco la imaginación y el compromiso con los consumidores destaca, salvo honrosas excepciones, en sus compromisos y apuestas políticas y electorales.

LA PARTICIPACIÓN CONSCIENTE Y CRÍTICA, EL VERDADERO PODER DE LOS CONSUMIDORES

Comprendemos que los problemas de libertades y derechos, bienestar social, empleo y otros que están hoy en el candelero político y legislativo son muy importantes para el país y para la democracia, pero resulta paradójico que el movimiento de consumidores no sepa llevar sus problemas, los de la mayoría de sus ciudadanos, al primer plano político más que con motivo de catástrofes y fraudes a los consumidores.

Los ciudadanos o votantes si se prefiere, somos también consumidores, y es evidente la necesidad de que se ofrezcan iniciativas efectivas y concretas que de verdad supongan un cambio y una demostración de la existencia de un interés real por su protección.

Todas estas reflexiones sólo pueden concluir en la necesidad de consumir política de forma responsable, lo que implica aplicar lo que decimos respecto de la política de consumo a otros ámbitos y exigencias políticas y sociales, y no caer en el simple truco de las contraposiciones izquierda-derecha-centro guiados únicamente por el marketing electoral (que no aspira precisamente a fomentar decisiones racionales).

Por eso, consideramos muy importante la participación activa de los ciudadanos en los procesos políticos que sólo en una visión muy mezquina de la política consideran a ésta como mero ejercicio del voto cada cuatro años. Hay que dejar claro que la participación electoral no es la única forma de participación en una democracia avanzada. Los consumidores para lograr la atención necesaria a sus reivindicaciones deben adoptar posiciones activas y actuar en las fórmulas adecuadas (entre las que la participación en las asociaciones de consumidores resulta el mejor ejemplo). El no tomar posiciones activas votando o incluso no votando, si se elige esa opción, es el principal impedimento y un grave error para el objetivo de equilibrar la posición de los consumidores frente a los poderes empresariales y los problemas que plantean.

¿Cumplirán los partidos las promesas electorales de consumo hechas durante las elecciones?

Las livianas propuestas que, a su manera, los partidos recogieron sobre el consumo en sus programas electorales, con medidas más o menos próximas a la realidad pero con numerosas lagunas a la hora de llevarlas a cabo. ¿Las cumplirán?. Esperemos que, sobre todo, el programa de gobierno del PSOE que siempre llevó propuestas sobre el tema de consumo las amplie y profundice en el cambio que requiere la política de consumo en España. ¿Qué vendrá ahora? ¿Otros cuatro años más de olvido?

PSOE Información de los consumidores, cambios en la supervisión financiera y la "indemnización automática" de los usuarios

El programa partía de la base de la necesidad de continuar avanzando en los derechos de los consumidores, y en el epígrafe "Consumo: ciudadanos-consumidores, informados, formados y con



derechos" centró la atención en una serie de iniciativas específicas. Resulta especialmente destacable la propuesta de posibilitar la indemnización automática para resarcir daños sufridos en la prestación de servicios de bien general". Parece ser que la medida se refiere al problema de que hoy

en día la inspección de consumo no puede resarcir a los afectados, sólo sancionar al infractor, por lo que esta propuesta resultaría muy interesante, siempre y cuando se acotase bien a qué servicios y en qué condiciones se ejercería, ya que en la actualidad únicamente pueden fijar indemnizaciones los tribunales de justicia.

Por otra parte, el programa reconoce la necesidad de establecer unas "reglas del juego" en las relaciones entre los usuarios y las empresas. La vía que se propone de la autorregulación por parte de las empresas se ha mostrado en muchas ocasiones insuficiente por lo que parece que tiene más sentido la corregulación, en la que participarían las asociaciones de consumidores junto con las entidades.

En el ámbito del consumo financiero, y bajo el epígrafe "Un mercado financiero adaptado a los retos globales" el Partido Socialista plantea varias medidas. Por un lado, propone reestructurar los mecanismos de supervisión financiera pasando de los tres organismos existentes en la actualidad (Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros) a dos instituciones: "Banco de España y Comisión Nacional de Mercados Financieros (CNMF), mejorando algunos de los solapamientos institucionales actuales". El Banco de España será responsable de la gestión prudente del riesgo y la solvencia de los intermediarios financieros (bancarios, crediticios, seguros y de servicios de inversión) cuestión ésta tan controvertida en el panorama del crédito y el ahorro e inversión a raíz de los

recientes escándalos financieros y la CNMF velará por el correcto funcionamiento y transparencia de los mercados de valores, así como por una conducta adecuada de los intermediarios en su relación con los inversores y consumidores de servicios financieros". Por otra parte ha planteado "Velar por la calidad de los servicios financieros y por los derechos de la ciudadanía en materia de servicios financieros", para lo que propone diversas medidas entre las que pueden destacarse el impulso a una Ley "que establezca los elementos básicos de la protección del usuario de servicios financieros" (demanda que ha realizado ADICAE desde hace años con un Código Bancario), atención personalizada por teléfono e Internet para cuestiones financieras, e impulsar productos financieros específicamente dirigidos a las necesidades de los mayores y las personas dependientes. En todo caso, las asociaciones de consumidores han de desarrollar una labor decisiva para hacer llegar estos contenidos a los usuarios y las entidades para aplicarlos de forma correcta evitando los ya habituales abusos.

EL CONSUMO EN LOS PROGRAMAS ELECTORALES	Capítulo de Consumo	Temas de Serv. Financieros
PSOE	SI	SI
PP	SI	SI
IU	SI	SI
CIU	NO	NO
PNV	NO	NO
ICV-EUiA	SI	NO
BNG	NO	NO
CC	NO	NO



Ampliación de la estructura administrativa de protección del consumidor junto a las propuestas en información al consumidor y en servicios financieros

Servicios financieros: Cambios en los supervisores y medidas de transparencia

Al igual que el PSOE propuso pasar a un nuevo modelo de "supervisión dual", que atribuya al Banco de España la vigilancia de la solvencia y la actividad de todas las entidades financieras, y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la supervisión del buen funcionamiento de los mercados financieros. Por otra parte se habló de mejorar la transparencia en la contratación. Ésta es otra de las reivindicaciones de ADICAE: reforzamiento de la normativa de transparencia para mejorar la información EFICAZ de los consumidores. El programa dedicó una atención especial a la información en productos hipotecarios con interés variable, pero redundando en medidas que ya existen y cuyo problema real está siendo la falta de cumplimiento por parte de las entidades, tal y como ha denunciado el estudio ADICAE sobre la realidad del crédito en España. Respecto al problema del sobreendeudamiento familiar el programa plantea adoptar "medidas que reduzcan el esfuerzo financiero necesario para acceder a la vivienda habitual, estableciendo mecanismos de protección de las familias ante el impacto de la subida de los tipos de interés".

Administraciones de Consumo y servicios de atención de reclamaciones:

El PP planteó la creación de una Oficina de Información y Seguimiento de los precios para



supervisar la evolución de los precios y proponer medidas para luchar contra el alza de los precios, entre otros, coordinando su labor con las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas y los Municipios, aunque no se definen competencias claras ni qué medidas podrá adoptar si detecta subidas de todo tipo. En relación al ejercicio efectivo del derecho a reclamar el PP planteó potenciar "los servicios de atención de reclamaciones y quejas, estableciendo procedimientos al efecto a través de Internet", crear Oficinas Municipales de Información

(OMIC) en todos los municipios de más de 20.000 habitantes y extender y mejorar el Sistema Arbitral de Consumo.

También puede destacarse la propuesta de conversión del Instituto Nacional del Consumo en una "Agencia", aunque no se detalla cómo este cambio administrativo mejorará el actual rumbo sin norte de ésta y otras instituciones de protección del consumidor. Únicamente se aprecia un compromiso, totalmente loable, de reducción de plazos en la resolución de reclamaciones.

Información al consumidor

La difusión de información sobre las reclamaciones que reciben los operadores de Internet es una de las propuestas que concretó el Partido Popular, con el objetivo de que los usuarios conozcan este dato antes de contratar; también recoge una preocupación por erradicar la publicidad engañosa, algo que ya plantea la normativa existente pero que ha de ser reformada para lograr ser plenamente eficaz y propone "el desarrollo de un modelo profesionalizado independiente y representativo de asociaciones de consumidores" propuesto en el programa popular y que corre el riesgo de convertirse en un "brindis al sol" si no se concretan las medidas que conduzcan a su consecución.



Atención especial a los servicios financieros

Aparte de algunas propuestas relativas a la transparencia en la formación de los precios y el doble etiquetado de los productos (de manera que la etiqueta muestre el "precio en origen" y el precio final de venta al consumidor) la mayor parte de las cuestiones que aborda el programa versan sobre los consumidores y los servicios financieros, dedicando un epígrafe específico a esta materia. Se plantean objetivos generales como "Medidas que impidan la ejecución de viviendas hipotecadas en supuestos de empobrecimiento transitorio de las familias", "Medidas para limitar el sobreendeudamiento familiar", o "Proteger a los consumidores en operaciones inmobiliarias, reducir los intereses moratorios, y acabar con la imposición de servicios complementarios o accesorios no solicitados por parte de las entidades financieras en la concesión de préstamos"; reivindicaciones que ADICAE viene planteando reiteradamente y que Izquierda Unida también ha hecho constar. En todo caso problemas graves de los consumidores ante el panorama alcista de tipos y que han de ser tratados en la próxima legislatura.

También se apreció cierto grado de sensibilidad a los planteamientos y exigencias que los consumidores vienen trasladando en esta materia al tratar el tema de las comisiones bancarias. IU planteó mejorar "la transparencia en la información que las entidades financieras están obligadas a facilitar a los usuarios por el cobro de comisiones" o en las que plantea la exclusión de comisiones en los servicios bancarios "comunes", y que llega a concretar en la "Creación de una cuenta básica exenta de comisiones para jóvenes, estudiantes, desempleados, pensionistas y economías básicas con ingresos regulares inferiores a 1.600 euros mensuales".



El Bloque Nacionalista Gallego se centró las medidas en materia de consumo a alguna propuesta para introducir "abaratamientos en los precios finales de electricidad para las personas consumidoras que habitan en los territorios que son, como el gallego, excedentarios en producción de energía eléctrica para el consumo" o para "conseguir un sistema de precios de productos agroalimentarios transparente", entre otras.



Reformar la Ley del mercado hipotecario", incorporando medidas para "proteger el

mantenimiento de la vivienda en caso de insolvencia financiera transitoria, y regular la proliferación de empresas de refinanciación y reunificación de créditos".



A pesar de que el programa hace referencia a "Las distintas áreas de trabajo contenidas en este programa (Acción Social,

Empleo y Seguridad Social, Salud y Servicios Sanitarios, Protección al Consumidor, Vivienda)" lo cierto es que el repaso detallado al texto íntegro del mismo no permitió encontrar ni una sola propuesta para los consumidores.

El Consejo de Consumidores exige un mayor impulso a las políticas de consumo



Una propuesta aislada

Aunque no dedica un epígrafe específico a los consumidores, el programa electoral de Convergencia i Unió centró sus propuestas electorales en este ámbito a "Facilitar que, por acuerdo entre las entidades financieras y los prestatarios, cuando suban los tipos de interés, se pueda prorrogar la amortización de los préstamos, a fin de que la cuota se mantenga fija", opción que ya existe en la actualidad. Otra cosa diferente sería que en determinados casos y condiciones la entidad no pudiese negarse a esa ampliación, aunque no puede olvidarse que la ampliación en el plazo de las hipotecas para evitar subidas de cuotas amplía también el coste global de intereses a pagar. Por desgracia no parece haberse tenido en cuenta suficientemente esta circunstancia en el programa electoral de Convergencia (tampoco el Ministro Solbes, que planteó esta medida).

Más allá de las tradicionales celebraciones del Día Mundial de los derechos de los consumidores, el Consejo de Consumidores y Usuarios, del que forma parte ADICAE, ha pedido en un comunicado que se incorpore en las agendas políticas de manera efectiva las políticas de consumo. Además, solicita medidas para evitar que el cambio de ciclo económico no afecte a los hogares más desprotegidos y en particular pide que se implementen las medidas necesarias para elaborar una Ley de Sobreendeudamiento de las Familias prometida por el PSOE. El comunicado también pide al nuevo gobierno que se agilicen los procedimientos judiciales de Forum y Afinsa, el mayor escándalo al ahorrador en nuestro país. ADICAE querría mucho más pero el CCU esta vez ha cumplido.



SI TODAVIA NO LOS HA CONSEGUIDO

Calendario crédito, endeudamiento y derechos de los consumidores

Calendarios con consejos para nuestro bolsillo. Celebre sus derechos como consumidor todos los días



Solicítelos en cualquier delegación de ADICAE

