



**consumidor.es**  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Abril de 2019



2019

**Propuestas  
de la Unión de  
Consumidores  
de Asturias a los  
partidos políticos  
para las elecciones  
generales del 28 de  
abril de 2019**

# Uno

## Prohibición de las comisiones bancarias abusivas

Tenemos que evitar que las personas consumidoras tengamos que seguir pagando comisiones bancarias abusivas, muchas de las cuales ya han sido objeto de sentencia en contra por los tribunales. En concreto proponemos la **prohibición expresa del cobro de comisiones por los siguientes servicios:**

- + Ingresos en efectivo.
- + Devolución de efectos comerciales.
- + Administración y mantenimiento de cuentas vinculadas a productos financieros.
- + Emisión de certificado de posiciones del causante a fecha de fallecimiento.
- + Y cualesquiera otras declaradas abusivas por los Juzgados y Tribunales.



# Dos

## Creación de una **autoridad independiente** de protección de la persona consumidora de productos y servicios financieros, seguros y valores

En sustitución de los actuales servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros, se propone la creación de una nueva Autoridad Independiente que atienda las quejas y reclamaciones que presenten las personas consumidoras relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos en el ámbito de los productos y servicios financieros, seguros y valores.

**Las resoluciones de la Autoridad independiente serán de obligado cumplimiento** para bancos, entidades financieras, de valores y seguros, tendrá capacidad de sancionar los incumplimientos de la normativa y las malas prácticas, así como de ordenar compensaciones encaminadas al resarcimiento del daño generado a la persona consumidora.

Esta Autoridad Independiente, además de contar con los mejores profesionales y medios técnicos, será elegida por el Congreso de los Diputados por concurso de méritos, entre una terna de profesionales de reconocido prestigio propuesta por el Consejo de Consumidores y Usuarios.



# Tres

## Prohibición del cobro de las cuotas en los créditos al consumo antes de recibir el producto o servicio



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Otra medida prioritaria para limitar los fraudes a las personas consumidoras, que en muchas ocasiones comienzan a pagar los préstamos antes de haber recibido los bienes y servicios, consiste en cambiar la actual normativa de crédito al consumo de manera que «el banco o entidad financiera no pueda exigir a la persona consumidora el pago de las cuotas del préstamo vinculado hasta haber acreditado la entidad prestamista que los bienes objeto de financiación han sido entregados con conformidad o el servicio ha comenzado a prestarse en las condiciones contratadas». Procediendo a la modificación del artículo 26 de la Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo.



# Cuatro

## Proteger los intereses de las personas consumidoras frente a las **subidas abusivas del precio de las pólizas de seguros**



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Uno de los motivos de insatisfacción y denuncia más frecuentes en el sector de los seguros está relacionado del incremento del precio de la póliza, sin que la persona consumidora reciba con la suficiente antelación la oportuna información para poder tomar con conocimiento la decisión sobre la renovación de la póliza.

Así, es una prioridad modificar la actual normativa de manera que **«el asegurador deberá comunicar al tomador, al menos con dos meses de antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de seguro. Y con idéntica antelación el importe de la prima prevista para la renovación de la póliza siempre que suponga una variación sobre la prima vigente»**.

Todo ello para que las personas en calidad de consumidoras dispongamos del tiempo suficiente para comparar precios con otras compañías aseguradoras y, en su caso, comunicar la voluntad de no re-

novar la póliza. Para lo cual es necesario un cambio en el texto del artículo 22 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.

Junto a lo anterior, reforzar los derechos protegibles añadiendo el siguiente supuesto al artículo 5 de la Ley de manera **«que al tomador o asegurado se le facilite siempre que lo solicite, copia del contrato de seguro y sus modificaciones, por lo menos dentro de plazo de 3 años que hay para hacer reclamaciones desde la fecha del siniestro, con independencia de que la póliza de seguro haya sido anulada»**.

Asimismo, otra medida necesaria en el ámbito de los seguros es la modificación del mismo artículo 5, de manera que **«cuando la naturaleza del seguro lo permita, el asegurado podrá optar por el pago de la indemnización por la reparación o por a reposición del objeto siniestrado»**.

# Cinco

## Mejora de los derechos de las personas consumidoras de los servicios de comunicaciones electrónicas

A fin de evitar los continuos incrementos unilaterales de tarifas a los que nos vemos avocadas las personas consumidoras y mejorar la información y transparencia de las condiciones contratadas, **es necesario una modificación de la carta de derechos del usuario** de los servicios de comunicaciones electrónicas en el sentido siguiente:

+ Cuando la modificación contractual se refiera a los precios y tarifas, los operadores deberán informar de manera inequívoca y fehaciente, mediante escrito específico remitido por correo electrónico o postal. Pudiendo la persona consumidora rescindir el contrato en cualquier momento sin penalización alguna cuando la operadora modifique los precios y tarifas contratados, decayendo las cláusulas de permanencia y las penalizaciones que pudieran existir.

+ Los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas facilitarán a la persona consumidora copia escrita del contrato y sus condiciones jurídicas y económicas en el plazo de siete días desde la contratación, quedando a criterio de la persona usuaria que el envío se realice por correo electrónico o postal. El incumplimiento de dicha obligación de información y transparencia puede ser invocado como motivo de desistimiento.





# Seis

## Mejorar las garantías sobre los bienes duraderos y eliminar la obsolescencia programada



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES



A fin de mejorar las garantías para las personas consumidoras sobre los bienes duraderos adquiridos al tiempo que luchar contra la obsolescencia programada, es necesaria la modificación de la Ley 23/2003 de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo en el sentido de **ampliar las plenas garantías de seis meses a dos años**, por lo cual proponemos hacer una modificación normativa en el sentido siguiente:

- + Si el producto o bien adquirido no fuera conforme con lo contratado durante el plazo de dos años desde la entrega, la persona consumidora podrá optar sin restricción entre exigir la sustitución del bien o su reparación. Entendiéndose que durante dicho plazo de dos años la falta de conformidad ya existía cuando el bien se entregó.

# Siete

## Reforma del marco sancionador por vulneración de los derechos de las personas consumidoras



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Modificación del actual marco sancionador establecido en la legislación que afecta a la protección de las personas consumidoras para que las multas sean realmente proporcionales a la gravedad de la violación de los derechos y resulten disuasorias. En tal sentido, **las multas deben elevarse hasta una cuantía equivalente al 10% de la facturación anual de la compañía.**





# Ocho

## Reforma del sector eléctrico para garantizar una tarifas justas y el suministro a todas las personas



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Tal y como señala la Defensora del Pueblo en sus recomendaciones sobre «Protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica», «el suministro eléctrico es esencial para una vida digna y una condición imprescindible para el ejercicio de otros derechos fundamentales como la alimentación, la educación o la salud», por lo que «debido a la íntima relación entre la energía y los derechos humanos, la privación del suministro eléctrico en personas físicas en su domicilio habitual no puede someterse exclusivamente a las reglas de mercado, ni regirse por la autotutela privada, sino que es necesario promover algún tipo de protección pública eficaz para garantizar los derechos de las personas». Sobre todo si tenemos en cuenta que «el esfuerzo que realizan los hogares para pagar lo suministros energéticos se ha elevado considerablemente». Por todo ello demandamos a las diferentes fuerzas políticas la adopción de las siguientes medidas:

- + **Fin a los abusos tarifarios**, mediante la aprobación de una tarifa regulada por el Gobierno que responda al precio real del coste de la producción eléctrica; que elimine las cargas injustas para los consumidores domésticos mediante la revisión del actual sistema de peajes e impuestos y la aplicación del tipo de IVA superreducido a la electricidad, pasando del 21% actual al 4% por ser considerado un servicio esencial para la ciudadanía.
- + **Auditoría al sistema eléctrico**. Realización de un análisis de los costes del sistema desde que se puso en marcha la liberalización del sector, con el objetivo de determinar el precio real de las tarifas eléctricas.
- + **Modificación de la actual regulación del bono social**, de manera que se reduzcan los niveles de renta para acceder al bono social, se incrementen los porcentajes de descuento en la tarifa, se garantice el abastecimiento mínimo para unas condiciones de vida digna, y se aplique automáticamente por las comercializadoras de electricidad a las personas que reúnan los requisitos de acceso.
- + **Prohibición legal de todos los cortes de luz a los hogares en situación de vulnerabilidad social**. Las eléctricas deberán dirigirse a la administración para comprobar la situación socioeconómica de las familias que no abonen sus recibos. Si sufren vulnerabilidad social, no podrán cortarles el suministro y el coste será asumido por las compañías.



# Nueve

## Reestructuración de la deuda hipotecaria de los hogares



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES



La reestructuración de la deuda hipotecaria de los hogares debe ser una de las actuaciones prioritarias para reparar la cadena de injustos desahucios, los atropellos que miles de familias han sufrido por parte de las entidades financieras y la consideración constitucional de la vivienda como un bien imprescindible. Por ello, se debe proceder a una reducción en el valor nominal de las hipotecas de primera vivienda en el caso de las familias que cumplan ciertos criterios sociales, como el hecho de que todos sus miembros estén en paro y no cuenten con ningún otro ingreso o

que presenten ingresos inferiores a tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

Así, **la reestructuración de la deuda hipotecaria debe conllevar una segunda oportunidad para las personas que las libere de las deudas pasadas una vez que la situación de quiebra sea efectiva.** Para ello se debería implantar un proceso simplificado de reestructuración y cancelación de deudas, como procedimiento sencillo y accesible, que constará de una fase de conciliación ante una comisión de endeudamiento para presentar propuesta a los acreedores y una fase vista judicial, en la que el juez acordará un plan de pagos a partir de la limitación de la deuda hipotecaria al bien hipotecado, con opción de quita o dación en pago.

Asimismo, **es imprescindible regular la dación en pago retroactiva, por la cual se cancelarán las deudas hipotecarias** vivas de aquellas personas que hayan perdido su vivienda ante la imposibilidad de seguir pagando los préstamos.

# Diez

## Protección de las personas consumidoras en situación de sobreendeudamiento y control de los créditos rápidos



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES



Una situación hace tiempo reconocida es la que ha venido en denominarse de «sobreendeudamiento del consumidor», esto es, la situación en la que un consumidor o una consumidora ha contraído deudas excesivas y no puede hacer frente a todas ellas. Situación en absoluto excepcional o por la cual se deba culpabilizar a la persona consumidora, si tenemos en cuenta que la columna vertebral de la sociedad de consumo opulenta entraña una intensa acción publicitaria de creación de necesidades y de motivación para estimular la creciente demanda de bienes y servicios que nunca se ve satisfecha.

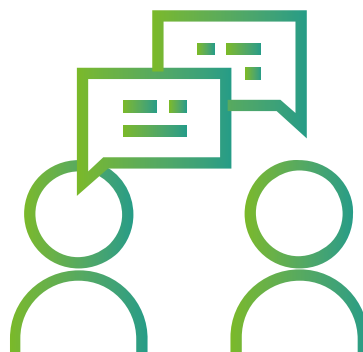
Por ello, además de una **regulación eficaz de los créditos rápidos**, que impida que muchas familias pierdan su patrimonio a manos de auténticos mafiosos, debería implantarse un sistema para solucionar los problemas de sobreendeudamiento de los consumidores de buena fe, **es decir, aquellos casos en que una persona se hubiera quedado en paro, hubiera sufrido una enfermedad grave, un divorcio o cualquier otra situación trascendente en su vida que ocasione la imposibilidad de pagar**. Dicho sistema podría consistir en la creación de Comisiones de Mediación vinculadas a las Juntas Arbitrales, cuyas propuestas serían imperativas antes de ser trasladadas al ámbito judicial, en el cual se resolvería mediante un procedimiento abreviado.

# Once

## Reforma del Consejo de Consumidores y Usuarios y de los órganos de participación pública

Al objeto de reforzar la intervención de la representación del tejido asociativo en el seguimiento y diseño de las políticas públicas, **es fundamental reformar los consejos de participación en materia de consumo y servicios públicos**, con medidas como las siguientes:

- + Una composición y funcionamiento que garanticen la participación real y efectiva de las asociaciones de la sociedad civil. Evitando que se produzca una sobrerrepresentación de la administración, en detrimento del tejido asociativo, así como estableciendo la necesidad de mayorías reforzadas para impulsar determinadas actuaciones y medidas.
- + Reconocimiento de competencias y dotación de recursos suficientes para que los consejos de participación puedan llevar adelante una actividad de control, seguimiento y evaluación de las políticas públicas en cada ámbito sectorial, mediante estudios específicos e investigaciones sociológicas encargados por estos consejos de participación.



## Doce

# Recuperar la Agencia para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

Esta Agencia fue eliminada hace unos en el marco de los recortes de gasto público que asfixió la actividad de las administraciones competentes en materia de salud, educación, vivienda o dependencia. Siendo de la mayor importancia impulsar la cultura de la evaluación con el objetivo de mejorar la calidad de las políticas y los servicios públicos, por lo que se debe recuperar dicha Agencia con una función evaluadora digna de tal nombre. Una Agencia de Evaluación que en esta ocasión responda ante el poder legislativo, independiente administrativamente y con recursos suficientes, sin derivas tecnocráticas y con fuerte participación de la sociedad civil organizada.







**Oviedo**

General Elorza, 53  
985 21 09 57

**Gijón/Xixón**

María Bandujo, 6-8  
985 35 38 18

**Avilés**

Presbítero José Fernández, 4  
985 51 09 26

**Mieres**

La Vega, 37  
985 92 24 58

**web.** [consumidor.es](http://consumidor.es)

**correo.** [info@consumidor.es](mailto:info@consumidor.es)



---

**consumidor.es**  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

