

Les administracions de consum:

preparades per atendre les demandes actuals de les persones
consumidores i usuàries?

Introducció

- Antecedents del reconeixement dels drets dels consumidors en l'article 51 de la Constitució Espanyola de 1978:
- Espanya es converteix en una “societat de consum” en la dècada dels 70.
- La influència de la Llei Fonamental de Bonn i de la Constitució Italiana.
- L'aspiració d'entrada d'Espanya al “Mercat Comú”.

Anàlisi de l'article 51 de la Constitució.

- L'article 51 dóna el mandat als poders públics de protegir tres béns jurídics concrets:
 - la salut,
 - la seguretat, i
 - els legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.
- Aquests béns jurídics han de garantir-se mitjançant procediments eficaços.
- A més, els poders públics tenen el mandat de promoure la informació i educació dels consumidors i usuaris, de fomentar les seves organitzacions (associacions de consumidors) i de sentir-los en les qüestions que puguin afectar-los, en els termes que la llei estableixi.
- Finalitza l'article en el punt 3, dient que la llei regularà el comerç interior i el règim d'autorització dels productes comercials.

Desenvolupament legislatiu de l'article 51 de la C.E.

- Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la defensa dels consumidors i usuaris (LGDCU).
- Contingut de la Llei: drets bàsics dels consumidors, mesures preventives, potestat sancionadora, règim de les associacions de consumidors, preceptes de dret privat de consum.
- Lleis especials posteriors: contractes a distància, garanties de béns de consum, responsabilitat civil per danys de productes defectuosos, viatges combinats...
- Text Refós de la LGDCU i altres lleis complementàries, Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre. Refon la llei general i les lleis especials.

Desenvolupament legislatiu estatal en lleis sectorials

- Les Corts han aprovat lleis que protegeixen els consumidors, que no estan incorporades en el Text Refós:
- Llei de crèdit al consum,
- Llei comercialització a distància serveis financers a consumidors,
- Llei General de Publicitat,
- Llei de crèdits hipotecaris,
- Llei d'hidrocarburs
- Llei del Sector Elèctric,
- Llei General de Telecomunicacions,

Desenvolupament legislatiu de les Comunitats Autònomes.

- Primera fase “competències compartides” amb l'Estat en el nivell legislatiu.
- Segona fase “competència exclusiva” de les CCAA en matèria de protecció dels consumidors i usuaris.
- Les CCAA regulen en les seves lleis de consum, els drets a protegir per les administracions de consum autonòmiques i les mesures administratives de protecció.
- L'Estat es reserva la regulació del “dret privat del consum” i també el dret processal, la mediació civil i l'Arbitratge, inclòs el de Consum.

3. La protecció administrativa del consumidor.

a. La labor preventiva de les administracions de consum:

- Policia administrativa: autoritzacions, inspecció i sanció.
- La protecció dels consumidors és transversal i intervenen diverses administracions.

b. El repartiment de la potestat sancionadora en les administracions de consum autonòmiques.

Problemes que genera en les infraccions d'àmbit nacional.

L'Administració de Consum de l'Estat no pot sancionar les infraccions d'àmbit nacional.

3. La protecció administrativa del consumidor (II)

c. La resolució extrajudicial de conflictes de consum.

- La inadequació dels processos judicials anteriors a la LEC del 2.000 va portar Arbitratges de Consum; primer procediment eficaç per a la resolució dels conflictes de consum.
- La mal anomenada “mediació de consum” també sorgeix de l'evolució dels “fulls de reclamació”, abans denúncies, ara “demandes de mediació” en via administrativa.
- La litigiosidad en el món del consum pot col·lapsar als òrgans judicials, La UE aposta per residenciar la resolució de conflictes de consum en sistemes extrajudicials (ADRs, Alternative Dispute Resolutions).

La transversalitat de les administracions de consum.

- Les administracions de consum són administracions que controlen productes i serveis, no establiments.
- Han de controlar tots els productes posats en el mercat a la disposició dels consumidors: béns, serveis i subministraments.
- Aquesta generalització impedeix l'especialització del personal de les Administracions de Consum i dificulta el control.
- A més, ara tenim el problema afegit de la globalització dels mercats. Aquí hi ha tres nivells de protecció, el nacional, l'uropeu i l'extracomunitari.

L'administració de Consum electrònica.

- El comerç electrònic i l'administració electrònica no evolucionen al mateix ritme.
- Els mitjans electrònics “ajuden” en l'àrea de resolució de conflictes de consum (mediació i arbitratge digitals). Reducció de tràmits i temps de resolució de les controvèrsies.
- Però dificulten la labor preventiva de la policia administrativa a les empreses transnacionals. El dret administratiu sancionador es regeix per principis del dret penal com el de territorialitat, que dificulten la labor de posar ordre en el mercat.
- A més amb el problema afegit de la territorialització autonòmica de la potestat sancionadora.

Conclusions

- En el nivell normatiu hi ha una asimetria en la protecció dels consumidors en les diverses lleis autonòmiques.
- La policia administrativa de consum no s'adapta al ritme que marquen els mercats globals. Les infraccions d'àmbit nacional no són sancionades adequadament per les comunitats.
- En l'àrea de resolució extrajudicial de conflictes de consum, l'Estat està creant sistemes "paral·lels" a l'Arbitratge de Consum, atribuïts a administracions sectorials, que no defensen als consumidors.
- L'administració de consum electrònica, cinc anys després de l'entrada en vigor de les Lleis 39 i 40 del 2015, encara estan "a mig gas" amb problemes importants en tots els nivells.

Propostes de millora

- En el nivell normatiu, l'Estat hauria d'eleva el nivell de protecció dels consumidors en les lleis estatals, a fi que les lleis autonòmiques s'ajustin al nivell marcat per l'Estat.
- La policia administrativa de consum ha d'adaptar-se als mercats globals. L'Estat ha d'assumir unes certes competències inspectores i sancionadores per a les infraccions generalitzades comeses en tot el territori nacional.
- En l'àrea de resolució de conflictes de consum, l'Estat ha de potenciar el Sistema Arbitral de Consum en lloc de crear sistemes "paral·lels" atribuïts a administracions sectorials que no defensen als consumidors.
- L'assignatura pendent d'implantar definitivament l'administració de consum electrònica, ha d'abordar-se amb recursos suficients i des de la coordinació Estat-CCAA.
- Una Agència Balear del Consum podria donar l'impuls que necessita la nostra administració de consum.