



# **ASAMBLEA REGIONAL DE MURCIA**

## **COMISIÓN ESPECIAL DE ESTUDIO Y VALORACIÓN PARA LA EVENTUAL REFORMA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA**

N.º 28

**CELEBRADA EL DÍA 27 DE FEBRERO DE 2007**

COMPARECENCIA DEL SEÑOR VALERA DUQUE,  
PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MURCIA (UCE-MURCIA)

## SUMARIO

Intervención del señor <b>Valera Duque</b> , presidente de la Unión de Consumidores de Murcia (UCE-Murcia) .....	3	
En el turno general para los grupos parlamentarios interviene:		
El señor <b>Marín Escribano</b> , del G.P. Socialista.....	12	
El señor <b>Jaime Moltó</b> , del G.P. Mixto .....	14	
La señora <b>Nicolás Martínez</b> , del G.P. Popular .....	16	
Para contestar a las preguntas planteadas por los portavoces de los grupos parlamentarios, interviene el señor <b>Valera Duque</b> .....		19

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Sesión informativa de la Comisión para una Eventual Reforma del Estatuto de Autonomía del presidente de la Unión de Consumidores de Murcia, señor Valera Duque.

Al señor Valera le damos la bienvenida a esta casa que tantas veces decimos que es la casa de todos los murcianos, le agradecemos su presencia y tomaremos buena nota los grupos parlamentarios de las propuestas o reflexiones que nos haga.

Señor Valera, gracias por su presencia y tiene la palabra.

SR. VALERA DUQUE (PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MURCIA):

Señor presidente, señoras, señores diputados, muy buenos días.

Ante todo le pongo de manifiesto, en nombre de la organización a la que represento, que es para nosotros un honor comparecer en el seno de esta comisión parlamentaria que tiene como cometido tan alta misión para la región como es el estudio y eventual reforma del Estatuto de Autonomía.

Desde UCE-Murcia, como consideraciones previas de carácter general, les expresamos en primer lugar que la iniciativa de constitución de esta Comisión Especial para el Estudio y Valoración de una Eventual Reforma del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia es muy oportuna, dado el contexto que en el conjunto de España se está produciendo de avance en el autogobierno de las comunidades autónomas y entendiendo que ello significa una respuesta más eficaz a la realidad social y económica de nuestra región, a los problemas reales de los ciudadanos y ciudadanas y a las expectativas de un desarrollo sostenible y equilibrado de la misma.

En segundo lugar, que el procedimiento de trabajo de la Comisión también nos parece un acierto, nos hace partícipes al conjunto de fuerzas sociales y económicas en el diseño del marco de desarrollo y convivencia de nuestra región, y que por supuesto resulta desde luego muy motivador para la labor que realizamos, nos compromete aún más a seguir realizando y mejorar nuestra labor de representación y defensa de los ciudadanos en su condición de consumidores y usuarios, con más entusiasmo si cabe, y por nuestra parte ofrecemos nuestra disposición a seguir participando en el seno de nuestras instituciones democráticas regionales.

Aprovechamos esta oportunidad también para solicitar al conjunto de instituciones públicas y también privadas de nuestra región la incorporación a su cultura de gestión, la participación de los usuarios en las decisiones. Muchas de estas decisiones no podrían ser arbitrarias o de dudosa objetividad en diversos ámbitos de especial polémica y conflicto público si la participación ciudadana de los usuarios fuese una participación consolidada.

Como inicio ya, al margen de las consideraciones generales, comenzar diciendo que en la realidad del consumo partimos de un nuevo concepto de mercado, como todos sabemos toda la sociedad regional es consciente de que son muchas las cosas que han cambiado en las últimas décadas en el mundo. Nunca Occidente ha tenido que modificar sus pautas sociales y económicas de conducta, sus cimientos realmente, en tan corto período de tiempo y de una forma tan profunda y determinante. Nuevos valores, nueva cultura global y una nueva sociedad ha emergido. Nuevos son, por tanto, los retos a los que debemos enfrentarnos como ciudadanos al inicio de este nuevo siglo. Éstos y otros retos, a juicio de UCE-Murcia, requieren la reformulación de ideas, de conceptos, de estrategias, de equilibrios de fuerzas entre agentes económicos y

sociales y acciones en el ámbito social, económico y también en el institucional, partiendo de esta premisa.

Las instituciones no pueden ir detrás de la sociedad, y mucho menos de los mercados. La oferta y la demanda son el eje fundamental de la dinámica de nuestro mercado, pero mucho menos las instituciones pueden ir detrás de los ciudadanos, y menos aún de los ciudadanos en su condición de consumidores y usuarios. Éstos son el epicentro de dicho mercado, ellos requieren la protección ante las situaciones de inferioridad, de indefensión, de inseguridad, y ésta es la misión y obligación de los poderes públicos con respecto a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, adoptar medidas que garanticen esos derechos y esos legítimos intereses.

En los últimos años se han abierto los mercados y se han hecho más competitivos, con la particularidad de que la evolución de éstos viene incidiendo en el aumento de la gama de productos y servicios a disposición de los consumidores y usuarios, con el efecto positivo de ampliación de la oferta y por consiguiente de las posibilidades de elección del consumidor, haciendo por tanto más complejo el mercado por su propia amplitud.

De otro lado, este mercado viene mutando significativamente desde hace escasos años debido fundamentalmente a la globalización, el desarrollo social y las tecnologías de la comunicación. Hoy es posible desde la región, desde cualquier municipio de la región, adquirir cualquier bien o servicio en cualquier país del mundo, todo ello de manera instantánea y sin desplazamiento físico alguno. Igualmente desde esa posición podemos contribuir como consumidores y usuarios a comprar una prenda deportiva, una prenda de vestir, unos deportivos, que estén elaborados con la utilización de menores, de niños, en su elaboración y bajo la explotación indigna desde el punto de vista de los derechos laborales por parte de los trabajadores, y las compramos inconscientes de esa realidad. Todo ello son situaciones, circunstancias, absolutamente novedosas cuando, insisto, se produce la salida al mercado de productos que no son precisamente económicos, accesibles a los bolsillos, y si ahondamos un poco detrás vemos que para los sectores productivos, para las personas, las condiciones son a veces infrahumanas y el dinero que queda para el gasto de personal, los gastos de la renta del trabajo es absolutamente ruin.

Por otro lado, éstas y otras circunstancias hacen que sea necesario determinar los instrumentos para conseguir el objetivo de atender las necesidades de los consumidores de manera eficiente y en la perspectiva de lograr una mayor protección, una mayor seguridad, una mayor defensa y un mayor nivel de calidad de vida, pero también de lograr un consumo inteligente, un consumo responsable, solidario y sostenible.

En todo caso, esta óptica que defendemos debe hacer compatible la satisfacción de dichas necesidades de los intereses de los agentes económicos en el entendimiento de que la política de protección a los consumidores debe estar estrechamente relacionada con el propio desarrollo del mercado, y que las acciones que se lleven a cabo con el objetivo de compensar la situación de inferioridad en el mercado tienen el efecto de adecuar y regular la oferta, creando reglas de juego en las que las empresas tengan que competir lealmente y con transparencia, respetando en todo caso el derecho de elección de los consumidores.

Estos avances en apertura y competitividad requieren reforzar la posición de los consumidores y usuarios a fin de que como agentes activos y maduros puedan ejercer su derecho a elegir entre los diferentes productos y la mejor calidad al menor precio.

Dentro de esta dinámica debe prestarse atención a la posición de las personas consumidoras en sectores en los que los servicios públicos se han transferido al sector privado, es decir las liberalizaciones, asegurándose que su liberalización se ajusta al objetivo perseguido de mejora de su gestión sin que exista merma en su calidad, aspecto este que no se da en los sectores liberalizados hasta el momento como debería darse.

Especial atención debemos dedicar a innovaciones como la fabricación de alimentos mediante nuevas tecnologías, lo que se viene en denominar biotecnología, los nuevos servicios financieros o las autopistas electrónicas, por citar algunos, sin olvidar el desarrollo sostenible y la protección medioambiental en cuanto que van a condicionar la calidad de vida presente y también futura.

Otro aspecto que condiciona la nueva situación es el cambio del propio concepto de consumidor. Los estilos de vida incorporan nuevas tendencias del consumo como las que se concretan en el aumento del tiempo libre, la búsqueda del confort, de la comodidad, la variedad casi infinita de productos y servicios, la atención mucho mayor a la salud, a la propia belleza como motivos de consumo, y el respeto al entorno natural. Configura una nueva persona consumidora más concienciada, pues desarrolla su actividad de adquisición de bienes y utilización de servicios recurriendo a una información sobre la oferta y comparación respecto a otros bienes y servicios, tomando en definitiva una decisión más racionalizada pero mucho más compleja.

Este marco que brevemente he descrito es, a juicio de UCE, en el que tanto los poderes públicos como las organizaciones de consumidores hemos de desenvolvemos y respecto del cual hemos de dirigir nuestras acciones, al menos en estos dos campos que paso a señalar: en primer lugar, protección del consumidor especialmente a través de adecuados instrumentos normativos, y el reconocimiento de las organizaciones de consumidores como nuevos agentes económicos y sociales que vengán a sumarse desde el derecho de representación de los consumidores y usuarios a los otros dos pilares fundamentales del mercado, las empresas o los sectores empresariales y los sindicatos.

En este momento y en este sentido desde UCE reivindicamos que hay en la mesa del consenso o del diálogo social y económico una silla vacía, un espacio vacío, que es el de la representación de los consumidores. Es cierto que la participación empresarial y la participación sindical son fundamentales para la defensa de los sectores y la cohesión social, sectores sociales y económicos, pero los consumidores tienen la madurez suficiente y las organizaciones que les representamos como para pedir ser un agente económico y social en toda regla e incorporarnos a negociar con voz propia en el entorno, en el contexto de los consensos, el diálogo y los acuerdos en materia económica y social.

Es imprescindible, como decía, que las organizaciones de consumidores más representativas de la región sean reconocidas como interlocutores sociales y económicos junto a empresarios y sindicatos. La interlocución en el ámbito del consumo es fundamental, porque todos somos consumidores. Una voz diluida, una voz dispersa en el seno del mercado no contribuye precisamente a mejorar la protección o no contribuye a mejorar la propia eficiencia del mercado. Una voz de los consumidores bien articulada, bien representada, por el contrario, contribuye, desde nuestro punto de vista, no sólo a defender mejor los intereses generales de los consumidores, sino también a mejorar la competitividad y la eficiencia del funcionamiento del propio mercado, la propia economía.

Desde el punto de vista del marco normativo, la pertenencia de España a la Unión Europea ha venido a condicionar de una forma significativa las políticas de protección al consumidor. En el Tratado de Maastricht se estableció, entre los objetivos explícitos de la Unión Europea, por primera vez y por su propio derecho la consecución de un elevado nivel de protección de los consumidores. El Tratado de Amsterdam sigue desarrollando este objetivo y refuerza la base para la adopción de medidas a favor de los consumidores. Los criterios contenidos en estos tratados sirven de brújula para los estados miembros y pueden sintetizarse en tres principios: primero, una voz más poderosa para los consumidores en toda la Unión Europea; segundo, un elevado nivel de salud y seguridad para los consumidores en la Unión Europea; y tercero, pleno respeto a los intereses legítimos económicos de los consumidores en la Unión Europea.

Estos criterios que se contienen en los planes de acción sobre política de los consumidores (planes estratégicos de acción en el marco, insisto, de las instituciones, de los órganos de la Unión Europea) han de ser desarrollados por los diferentes estados miembros. En el caso de nuestro país, en los últimos tiempos hemos presenciado cómo la protección jurídica del consumidor ha ido entretejiendo una red de normas fundamentalmente a través de cuatro motores impulsores: el motor o el ámbito comunitario, el motor nacional, el autonómico y el local.

A nivel nacional, existe un instrumento normativo que es la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, recientemente modificada por la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.

En cualquier caso, debe destacarse que los títulos competenciales que han permitido al Estado la aprobación de esta norma han sido los correspondientes a sanidad, legislación civil, legislación mercantil, legislación procesal y la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos, pero no un inexistente título para la aprobación de la legislación básica en materia de protección al consumidor, pues la competencia en esta materia es autonómica.

Nuestra región cuenta con una nueva norma propia, reciente, relativamente reciente, como es el Estatuto del Consumidor de la Región de Murcia. Este estatuto fue aprobado en 1996 por unanimidad de esta Cámara, cuya reforma para su modernización ha sido reivindicada, impulsada y participada desde nuestra organización, junto con los demás agentes económicos. Se encuentra esa nueva norma actualmente ultimando al parecer su tramitación en esta Cámara y tendrá próximamente, imagino, el tratamiento que proceda.

Esta y otras normas reguladoras de aspectos sectoriales (juventud, personas mayores, inmigrantes) vienen a configurar un acervo normativo que ha contribuido a equilibrar la posición del consumidor en el mercado, si bien los vertiginosos cambios de escenario a los que en todos los países de nuestro entorno estamos asistiendo hacen necesario articular acciones que analicen tales circunstancias, y en su caso proponer medidas que eviten cualquier riesgo para el consumidor.

Organizaciones de consumidores más representativas y poderes públicos e instituciones públicas tenemos la obligación de reflexionar sobre los distintos ámbitos o sectores en los que cabe aventurar un riesgo de generar desprotección para los consumidores y usuarios de la región. Así, en primer lugar, es necesario acometer el análisis de la posición de los usuarios frente a los servicios de interés general. Como antes señalábamos, las liberalizaciones no pueden implicar merma en la posición del consumidor en el mercado, situación que en muchos casos se da en la actualidad.

Del mismo modo, conviene reflexionar sobre la situación en la que el usuario y consumidor se encuentra en el emergente comercio electrónico, en Internet, y si es necesario promover respuestas normativas que otorguen mayor protección al usuario en estas redes, que en muchos casos, como todos sabemos, la desprotección es absoluta.

Por último, el acceso de los consumidores a la justicia es otro de los grandes temas a solventar. El sistema judicial no es el más adecuado para resolver con eficiencia los litigios del ámbito del consumo, por lo que se hace preciso impulsar procedimientos extrajudiciales para la resolución de los conflictos del consumo.

Se hace necesario, por lo tanto, extender el sistema arbitral de consumo y desarrollar la mediación en el ámbito del consumo, de tal suerte que sea conocido por empresarios y consumidores y aceptado por un número significativo de operadores económicos, de tal modo que se convierta en la forma usual de solucionar los conflictos del consumo.

Igualmente se hace preciso adoptar propuestas normativas que faciliten el acceso de los consumidores a los órganos jurisdiccionales, sobre todo dado su volumen en procedimientos de escasa cuantía, así como favorecer la labor a realizar en este ámbito a través de las acciones de defensa de interés colectivo o interés general de los consumidores por parte en este caso de sus representantes, de las propias organizaciones de consumidores y usuarios, conforme a su grado, efectivamente, de representatividad.

Otro reto que tanto organizaciones de consumidores como poderes públicos tenemos delante en estos nuevos tiempos es dotar a los consumidores de una voz, como decía anteriormente, en los principios de la Unión Europea más potentes en esta nueva situación, en esta nueva y compleja situación del mercado. La Comisión Europea ha expresado en distintos documentos la necesidad de favorecer la inclusión de los intereses de los consumidores en todas las acciones que emprenda la Unión Europea y, por tanto, los países que la componen, de modo que los ciudadanos comunitarios se sientan protegidos.

Y el concepto de que la necesidad de favorecer los intereses de los consumidores en todas las acciones significa, o viene a significar, que la política de consumo debe ser una política transversal y no departamental, que no se encasille. Es muy difícil, imposible, encasillar hoy día en el entorno que estamos describiendo la

política de consumo, sino que debe ser una política que afecte a sectores, a departamentos, a áreas como transporte, sanidad, educación. Es decir, cualquier departamento, cualquier área de acción de los poderes públicos, de las instituciones, que afecta directamente a los consumidores y usuarios debe contener desarrollo normativo que dé seguridad a los propios consumidores, y éstos, como dice el texto europeo, se sientan protegidos.

El modo de que la presencia de los consumidores y usuarios se haga eficaz a través de sus organizaciones es a través del reconocimiento, como decía anteriormente, como auténticos agentes económicos y sociales que pueden y deben, bien articulados, de influir y condicionar el mercado de una manera protagonista, no sujetos a los vaivenes del mercado en base a estrategias comerciales o de carácter publicitario.

La Comisión Europea llama la atención sobre la importancia de promover asociaciones de consumidores fuertes, y sobre la necesidad de reforzar el movimiento asociativo en los países del sur, dice el texto, “donde apenas existe tradición de disponer de estructuras de defensa de los consumidores”. Realmente sólo con asociaciones fuertes los consumidores podremos aceptar salir airoso del reto que supone un mercado cada vez más complejo, donde los productores que se relacionan con el consumidor suelen ser grandes compañías sin rostros humanos, donde valores como el consumo responsable o el derecho al respeto del medio natural están calando, deben calar más aún en la conciencia de los ciudadanos, lo que debe provocar un período de adaptación del consumidor medio en Europa, España y en la Región de Murcia a esos nuevos conceptos.

La existencia de organizaciones de consumidores fuertes también ha de contribuir no sólo a la defensa de los consumidores, sino que también garantiza la transparencia del mercado a través de la denuncia, a través de la participación, a través de la atención de las reclamaciones que los propios ciudadanos formulan a estas organizaciones de consumidores. La competitividad de las empresas también es mejorada a través de la defensa del consumidor y el desarrollo sostenible, de tal manera que como se van a producir, de hecho ya se ha producido, como ejemplo de la necesidad o del papel que podemos lograr, de transparencia y de competencia real en el mercado, como ejemplo, decía, real y reciente es el acuerdo tácito que han alcanzado las compañías de telefonía móvil para manipular el mercado y para pactar unas subidas de las tarifas de una manera artificial y, por lo tanto, de una manera desleal con el consumidor y con el propio mercado. Esto ya ha sido denunciado ante el Tribunal de Defensa de la Competencia por parte de la Unión de Consumidores de España.

En otro orden de cosas, pero también con el objetivo de obtener un movimiento asociativo fuerte y más representativo de la población consumidora, las administraciones públicas y las organizaciones de consumidores hemos de poner especial atención a un sector poblacional que en los últimos años y de cara al futuro está incrementando su peso en el mercado, que es la juventud.

A nivel estratégico atraer a la juventud hacia organizaciones de consumidores es altamente rentable porque ayuda a la labor que se está realizando en la escuela de crear una cultura de consumidores formados y responsables desde principios, desde criterios propios en el acto de la compra y desde, especialmente, las primeras etapas de la vida. Porque igual que en otros ámbitos, el interés por el asociacionismo de consumo puede crecer en el propio impulso joven y porque si se consigue interesar a la juventud se garantiza la pervivencia del propio asociacionismo de consumo de cara al futuro.

La potenciación de las organizaciones de consumidores de cara al futuro es muy necesaria. Tenemos una misión en la sociedad que no puede ser asumida por la Administración pública y que no puede seguir siendo en algunos estamentos aludida y representada por sectores empresariales o de otra naturaleza, que habitualmente se utiliza el argumento de que “esto lo hacemos por interés de los consumidores”, o que “este producto lleva estos componentes por interés de los consumidores”, etcétera. La voz de los consumidores debe ser propia y debe ser, por lo tanto, legitimada la fortaleza, la interlocución de las organizaciones, para que quien hable como organización económica, sector económico del mercado, hable de los consumidores, no lo haga nunca en términos de que defiende al consumidor, que son los términos que se suelen usurpar.

Bien es verdad que para acometer estas acciones que planteamos, las organizaciones necesitan un respaldo

y una dotación en todo el sistema de defensa del consumidor, también en las organizaciones un respaldo económico por parte de las instituciones que reconozcan claramente, como ocurre también asimismo con las organizaciones empresariales y sindicales, que igualen nuestra infraestructura, nuestra capacidad de acción a las de los países, a las organizaciones de los países del centro y del norte de Europa.

Tenemos que expresar también en esta Comisión que existe un modelo de protección al consumidor que es un modelo propio, que hemos constituido desde hace muchísimos años desde la reivindicación por parte de la organización a la que represento, por parte del diálogo y por parte de la cooperación. Tengo que señalar que la defensa del consumidor, la protección del consumidor no es una materia que desde las organizaciones de consumidores nos enfrenten de una manera natural a los poderes públicos, a las administraciones públicas, es en el seno del mercado, y de una manera de cooperación, en fórmula de cooperación con la Administración, puesto que son objetivos comunes, donde debe producirse la acción defensiva, la acción reivindicativa y las acciones jurídicas de denuncia, etcétera, es en el propio seno del mercado. De ahí insisto en que sin abandonar el espíritu de reivindicación, desde el diálogo y la cooperación en el propio seno del Consejo Asesor Regional de Consumo las organizaciones de consumidores más representativas y la Administración regional se han alcanzado, como consecuencia de esa cooperación, importantes acuerdos que día a día han ido perfilando un verdadero modelo, como decía, regional de protección al consumidor.

Así desde esta organización se han reivindicado políticas de protección a las personas consumidoras de la Región de Murcia centradas en dos ideas fundamentales que conforman un modelo singular en el conjunto de España en esta materia. De un lado, se ha luchado por la creación de una potente infraestructura de protección al consumidor, que actualmente convierte a la Región de Murcia en la Comunidad Autónoma de España mejor dotada en cuanto a la cobertura de atención a los consumidores y usuarios, ya que cubre al cien por cien de la población desde la red de oficinas y el resto de la infraestructura de defensa del consumidor. De otro lado, por el desarrollo de esta infraestructura con nuestra plena participación, es decir, como representantes de la sociedad civil las organizaciones de consumidores más representativas hemos asumido en cierto modo un principio de subsidiariedad y de participación social en convenios y en conciertos con la propia Administración pública, ayuntamientos y Comunidad Autónoma.

Los logros que desde el movimiento asociativo de consumidores consideramos que hemos alcanzado es un sistema regional de protección al consumidor y defensa del consumidor. Efectivamente, las negociaciones, acuerdos y acciones que se han producido en los últimos años han cristalizado, entre otras, en las siguientes infraestructuras o mecanismos de protección al consumidor:

Primero, en la creación del teléfono del consumidor, que simplifica la comunicación de cualquier ciudadano a lo que podríamos considerar la ventanilla única, el punto único de comunicación con todo el sistema para evitar que un consumidor con un problema grave, un problema complejo, tenga que estar buscando dónde ser representado o dónde ser defendido.

La creación y configuración de la red regional de oficinas de atención al consumidor, lo que permite a la región, como decía anteriormente, ser la única comunidad autónoma de España que cuenta con al menos una oficina de atención directa en todos los municipios, los cuarenta y cinco municipios de la región.

Tercero, implantación de las hojas de reclamaciones en todos los establecimientos comerciales y de prestación de servicios con carácter obligatorio, lo cual evidentemente da una seguridad jurídica importante a los propios consumidores.

Cuarto, la consolidación de la Junta Arbitral de Consumo, como decía al inicio, con el funcionamiento de cinco sedes comarcales y de más de 7.000 empresas murcianas adheridas voluntariamente a este sistema, habiendo conseguido por parte de las organizaciones y con el acuerdo de los poderes públicos regionales ser pionera nuestra región a través de la creación de videoconferencia de estas juntas arbitrales en la Región de Murcia.

Quinto, puesta en funcionamiento de una oficina virtual de consumo, que permite consultar y formular consultas y reclamaciones a través de Internet.



Sexto, solicitud y demanda de una potenciación de la Inspección Local de Consumo, una inspección local que evidentemente está más próxima a los ciudadanos, competencia de los ayuntamientos, y que puede detectar de una manera más inmediata productos peligrosos, productos o actividades, servicios, que puedan ser peligrosos y que puedan alterar, que puedan poner en riesgo la seguridad de los consumidores y usuarios.

Debemos señalar en este sentido que también es cierto que los ayuntamientos de la región aún deben de dar mayor prioridad a la política de protección al consumidor, porque nos encontramos en muchas ocasiones con que los ayuntamientos consideran la materia de protección al consumidor como una materia secundaria, una materia que queda colgada en distintas concejalías, como una competencia que no se sabe dónde colocar, lo digo en un sentido respetuoso y crítico al mismo tiempo.

Por otro lado, también hemos logrado a través de la reivindicación la necesidad de desarrollo de programas específicos sectoriales de información, como por ejemplo el programa que esta organización desarrolla, el programa PINO, que es un programa de integración y normalización del inmigrante en su condición de consumidor. Aquí señalar también que la problemática de los inmigrantes en su condición de consumidores va desde situaciones de desinformación tan dramáticas como anecdóticamente expresado de un consumidor de un país sudamericano que compra en un supermercado en su opinión, en su criterio, en su visión, una gran lata de atún y en casa se da cuenta y se informa posteriormente de que era comida para animales, para perros; o el hecho de que los alquileres de viviendas se están incrementando y está abusando y avasallando al inmigrante en su condición de consumidor; o más recientemente el fenómeno de la compra, adquisición de vehículos de segunda mano que son ya las matrículas antiguas, son los coches más desusados, y que algunas prácticas se producen en las que no se les da la garantía suficiente legalmente establecida. Y, por lo tanto señalar, desde ese punto sectorial que la labor que se está haciendo trata de fortalecer o de reforzar y potenciar esos sectores más débiles dentro del mercado de la Región de Murcia.

En el aspecto octavo, la Región de Murcia, en parte por nuestras reivindicaciones, ha conseguido, en parte, insisto, por acciones de la propia UCE, ha conseguido ser pionera en desarrollar un plan específico de detección de cláusulas abusivas, con unos resultados espectaculares tan importantes como lo que ha significado la eliminación de los redondeos en los parkings, en la telefonía móvil o la eliminación de verdaderos abusos en el ámbito de la vivienda.

En el desarrollo de esta infraestructura a la que hacía referencia, UCE-Murcia no se ha conformado con participar en un mero nivel de consulta, sino como cogestor de servicios, cogestor de programas, por lo que nuestro nivel de cooperación e implicación en las políticas públicas autonómicas de protección al consumidor ha sido muy importante. Por ejemplo, el teléfono del consumidor es directamente gestionado por las dos organizaciones de consumidores más representativas de la región merced a un convenio anual suscrito por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Y de igual manera funciona la oficina virtual de atención de reclamaciones, y de las sesenta oficinas del consumidor de la red regional de atención al consumidor treinta y dos son gestionadas por las organizaciones de consumidores más representativas también de la región, en este caso, si me permiten, señalar UCE como la más representativa, la primera organización de consumidores de la Región de Murcia.

El servicio de asesoría jurídica, también dentro de la red regional de oficinas del consumidor, es prestado por las organizaciones de consumidores más representativas con la correspondiente evidentemente financiación vía convenio, lo que permite que de forma gratuita sean atendidos, informados en primera instancia, todos los ciudadanos sin ningún otro requisito.

Las campañas de adhesión de empresas a la Junta Arbitral de Consumo han sido desarrolladas también igualmente a través de las organizaciones de consumidores, por lo cual podemos sentirnos también satisfechos de esas más de 7.000 adhesiones de empresas adheridas al sistema arbitral.

Los tribunales y colegios arbitrales, que se desarrollan a diario, que enjuician las reclamaciones de los consumidores, que ponen de acuerdo en la resolución de conflictos a consumidores y empresa, y que en su caso si no se ponen de acuerdo se dicta laudo, que recordemos, señorías, señor presidente, que un laudo es

considerado cosa juzgada, ningún juez podría entrar en el fondo de ese aspecto, y se está produciendo a diario en las juntas arbitrales, en las cuales, como no podía ser de otra manera, las organizaciones de consumidores estamos representadas. Eso, por lo tanto, sitúa en un alto nivel de representación y de eficacia.

De este modo consideramos desde UCE, como organización de consumidores más representativa tanto a escala nacional como en la Región de Murcia, que la reforma del Estatuto de Autonomía supone una oportunidad única para afrontar estos retos y permitir continuar desarrollando las políticas de consumo que, como brevemente hemos esbozado, se vienen aplicando desde hace bastantes años en nuestra región, y que han hecho del modelo murciano de defensa del consumidor un auténtico referente en el ámbito del Estado, que está siendo estudiado e imitado en algunos aspectos por diversas comunidades autónomas.

La Región de Murcia asume competencias legislativas plenas en la materia de la defensa del consumidor y usuario mediante la reforma del Estatuto de Autonomía llevada a cabo por la Ley 4/1994, de 24 de marzo. En desarrollo de dicha competencia se dicta la vigente Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia. Esta ley contiene el estatuto básico de los consumidores y usuarios, esto es, ese conjunto de derechos específicos que se otorga a aquéllos, a los consumidores, como la parte más vulnerable y en evidente situación de desigualdad en las relaciones económicas existentes en un mercado cada vez, como hemos dicho, más complejo. Ese régimen estatutario es una consecuencia ineludible del Estado Social y Democrático de Derecho que consagra la Constitución española.

Pero el Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia va más allá de esa imprescindible proclamación de un catálogo de los derechos de los consumidores y usuarios, pues define también el marco de la intervención administrativa en este ámbito para dar así un efectivo cumplimiento al mandato de defensa de los consumidores y usuarios que el artículo 51 de la Constitución española dirige a todos los poderes públicos. Además, se trata éste de un mandato cuya importancia social es obvio que no cesa de aumentar, si bien, a pesar de disponer de competencia exclusiva en este ámbito, la concurrencia y en ocasiones difícil delimitación con otros ámbitos competenciales estatales exige, a nuestro entender, contemplar en un precepto concreto, como hace la propia Constitución española, el derecho a la protección de los consumidores y usuarios y la definición de tal derecho, cuya competencia exclusiva asume de forma indiscutible la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En este sentido resulta elocuente la proclamación que de tal derecho se hace en el artículo 28 y la competencia que se recoge en el artículo 123 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, que a nuestro juicio de manera acertada en esta materia y útil para clarificar la posición de los consumidores en la sociedad de consumo y dotar a los mismos de mecanismos útiles para su defensa proclama lo siguiente: artículo 28, “Derechos de los consumidores y usuarios. 1º. Las personas en su condición de consumidoras y usuarias de bienes y de servicios tienen derecho a la protección de su salud y seguridad. Tienen también derecho a una información veraz y comprensible sobre las características y los precios de los productos y de los servicios, a un régimen de garantías de los productos adquiridos y de los suministros contratados, y a la protección de sus intereses económicos ante conductas abusivas, negligentes o fraudulentas. 2º. Los consumidores y usuarios tienen derecho a ser informados y a participar directamente o mediante sus representantes en lo que se refiere a las administraciones públicas de Cataluña en los términos que establezcan las leyes”. Y luego en el artículo 123: “Corresponde a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de consumo, que incluye en todo caso la defensa de los consumidores, de los derechos de los consumidores y usuarios, y el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación; b) la regulación y el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y su participación en los procedimientos y asuntos que les afecten; c) la regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo; d) La formación y educación en el consumo; e) la regulación de la información en materia de consumidores y usuarios”.

En esta misma línea, y por utilizar estas comparaciones, estos marcos normativos estatutarios, hacer referencia también al Estatuto de Autonomía de Andalucía, el nuevo estatuto, que recoge igualmente el derecho de protección a los consumidores dentro de un título dedicado a proclamar los derechos sociales,

deberes y libertades públicas. Así se dice textualmente (artículo 27): “Se garantiza a los consumidores y usuarios de los bienes y servicios el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley. Asimismo, la ley regulará los mecanismos de participación y el catálogo de derechos del consumidor”. Por otro lado, el artículo 58 de este mismo estatuto en su apartado 4.º proclama la competencia exclusiva de Andalucía respecto de la defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

En conclusión, señor presidente, señorías, por todo ello, todo lo expuesto, desde nuestra opinión la reforma del Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia debe suponer el espaldarazo definitivo para la consolidación del modelo consumerista regional como uno de los más avanzados del Estado español, capaz de responder a retos tales como la nueva situación de los mercados, el novedoso concepto de consumidor, el nuevo papel a desempeñar por las organizaciones de consumidores, la protección frente a las grandes empresas transnacionales prestadoras de servicios de interés económico general, entre otras cuestiones, requiere avanzar en este camino otorgando a veces soluciones imaginativas a problemas verdaderamente novedosos.

En este sentido desde UCE proponemos que, de forma similar a lo recogido en los estatutos catalán y andaluz a los que acabo de hacer referencia, el nuevo Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia debe recoger el contenido del derecho a la protección de los consumidores, que deberá, a nuestro juicio, de contener en todo caso:

Primero, el derecho a la protección de la salud y seguridad; a una información veraz, comprensible, sobre las características y los precios de los productos y de los servicios, a la protección de sus intereses legítimos, intereses económicos, ante conductas abusivas, negligentes o fraudulentas, y el derecho de elección en el marco de la economía de mercado que consagra la Constitución española.

En segundo lugar, el derecho a ser informados y a participar a través de las organizaciones de consumidores representativas en aquellos asuntos que les afecten.

Igualmente entendemos, para ir concluyendo, que sería conveniente que el nuevo Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia proclamara la exclusividad de la competencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para regular los siguientes aspectos:

Primero, la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Segundo, la regulación del régimen jurídico, respetando las condiciones básicas establecidas por el Estado para garantizar la igualdad en el ejercicio del derecho y la reserva de ley orgánica.

Tercero, el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y su participación en los procedimientos y asuntos que les afecten.

Cuarto, la regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo.

Quinto, la formación y la educación del consumo.

Sexto, la regulación de la información en materia de consumidores y usuarios.

Y séptimo, la regulación de los instrumentos que garanticen el ejercicio del derecho de elección de las personas consumidoras, derecho de los consumidores y usuarios a la libertad de elección en el marco de una economía de mercado, e insisto en que, aunque esto pueda parecer reiterativo, en una economía de mercado las dinámicas o la nueva dinámica de mercado, la nueva configuración del mercado hace que esto sea un derecho fundamental a conquistar debido a los acuerdos, a los pactos y al dominio que se produce por parte de sectores empresariales para manipular el mercado y, por tanto, eliminar, suprimir la capacidad de elección por parte de los consumidores y usuarios.

Sólo me resta, señor presidente, señorías, agradecer nuevamente esta oportunidad de comparecencia ante esta Comisión y expresarles nuestro deseo de que se alcance el máximo consenso en la inclusión de los principios que contemplen la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en la eventual reforma de nuestro Estatuto de Autonomía. Ello despertará más ilusión si cabe, y más compromiso si cabe de esta organización, de UCE-Murcia en la representación y defensa de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios murcianos, en especial de los más desfavorecidos.

Muchísimas gracias.

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Muchas gracias a usted, señor Valera.

Es el turno general de intervención de los grupos y comenzará el grupo Socialista, y lo hará en su nombre don Francisco Marín.

SR. MARÍN ESCRIBANO:

Gracias, señor presidente.

Señor Valera Duque, bienvenido como representante y presidente que es de UCE-Murcia, y también a las personas que le acompañan darles nuestra más cálida bienvenida a esta que es su casa, y además felicitarle por la exposición que ha hecho, creo que bastante detallada de cuál es el fundamento y el papel de las organizaciones de consumidores.

Yo distingo en su intervención dos partes, una primera parte en la que relata cuál ha sido durante tantos años que las organizaciones de consumidores y usuarios están funcionando en esta región, afortunadamente para los ciudadanos de esta región, y cuál ha sido la trayectoria, cuál ha sido el trabajo y cuál ha sido el papel que ha desempeñado en la sociedad murciana esta organización, y otra parte en la que formula propuestas a esta Cámara respecto a su visión de lo que debe ser en lo que respecta a consumidores y usuarios, cuál debe ser o qué elementos debe contemplar la reforma del Estatuto.

Para diferenciar esas dos partes y además entrar en las valoraciones que ha hecho el señor Valera, decir que compartimos con él la necesidad, que él proclamaba al principio, de esta reforma del Estatuto, decía textualmente que le parece muy oportuna. Decirle que desde este grupo parlamentario se comparte al cien por cien la necesidad y la oportunidad de la reforma de nuestro Estatuto de Autonomía. Y también quiero agradecerle, se lo haré al final también pero desde este momento, la gran contribución que las organizaciones de consumidores han hecho a la calidad de vida de los ciudadanos españoles, y en concreto y en particular a UCE-Murcia por la calidad de vida de los ciudadanos de la Región de Murcia.

Ha habido lugares comunes en su intervención, uno de ellos es la participación, la importancia que da a la participación de los consumidores en lo que es la vida pública. Nos ha ilustrado profusa y bastante... o de una manera muy importante, y que es de agradecer, sobre lo que es el nuevo concepto de mercado, los cambios que con motivo de la globalización, el fenómeno tan conocido y tan leído que es la globalización, ha supuesto para la sociedad, y por tanto para la vida de los ciudadanos, y por tanto para el consumo. Y nos hablaba de la necesidad de que las instituciones deben adaptarse rápidamente a esta evolución social. Yo creo que eso es fundamental si realmente queremos conseguir la finalidad que desde su organización se pretende, que es la protección de los consumidores.

Hay otros puntos comunes que me parecen muy importantes, y siempre hablaba de la protección a la salud, hablaba de la formación y de la educación, de esa imbricación en esos campos para que realmente se consiga respetar esos derechos tanto económicos como de salud, como formativos, de los ciudadanos, y ponía ejemplos, que me parece muy significativo resaltar, que es la importancia que las organizaciones de consumidores han tenido en determinadas cuestiones muy comunes en nuestra sociedad, como es la compra de productos, la compra solidaria, y también intervenir en aquellos productos que están siendo, como bien ha dicho el señor Valera, no tienen precios nada despreciables y están siendo fabricados por niños que están explotados, y a todos se nos vienen a la cabeza o a la mente marcas deportivas. Nos parece muy importante la labor en ese sentido.

También sobre todo la protección, un ámbito muy importante y es un fenómeno que si hablamos históricamente es muy nuevo y muy reciente, que es la inmigración en nuestro país, porque de muy pocos años a esta parte estamos siendo un país receptor, y a cualquiera que viva con los ojos abiertos en esta región sabemos los grandes abusos que se producen sobre los colectivos de inmigrantes a la hora del consumo sobre todo, en alquiler de viviendas, cuando llegan a ellas, alquiler de viviendas, o la compra de los artículos más básicos para la subsistencia.

Otra de las cuestiones que nos parece importante para tener en cuenta respecto a la posible reforma del Estatuto, el presidente de UCE-Murcia llamaba la atención sobre la liberalización que se produce, puesto que hay servicios esenciales que están pasando de ser genuinos del sector público a pasar al sector privado, es decir, el fenómeno de la liberalización, y llamaba la atención sobre eso. Y ¿por qué?, pues porque desde el punto de vista de las organizaciones de consumidores es muy relevante cuál es la calidad de los servicios que se prestan y en eso es en lo que puede afectar ese cambio de prestación de determinados servicios del sector público al sector privado. Por tanto, me parece importante y posiblemente pudiera incorporarse en el ámbito estatutario, en el ámbito competencial, esta cuestión. Quizá pudiera tener un determinado tratamiento esta cuestión.

Efectivamente, aparecen en esa evolución nuevos conceptos de consumo, y hay una cosa en la que ha hecho hincapié a la mitad de su intervención, y también al final, y es la importancia de que las organizaciones de consumidores y usuarios sean consideradas como agentes sociales y económicos, un agente social y económico más a la par que los empresarios y los sindicatos. Todos sabemos que hay órganos consultivos y representativos en la Región de Murcia que en función de cuál sea el tratamiento o la estimación o la catalogación que se le dé a las distintas organizaciones, pues pueden tener representación y tener esa silla vacía o no en distintos órganos.

Otra cuestión importante y que nos parece digna de tener en cuenta es ese desarrollo en el marco normativo al que hacía referencia respecto a la transposición o traslación del Derecho comunitario al Derecho de los distintos países miembros, a nivel de Estado y a nivel de comunidades autónomas.

Yo creo que este corolario y esta diversidad que ha hecho en su intervención después ha ido repitiendo en distintos lugares pero porque tienen matices, en fin, la defensa del consumidor frente a servicios de..., la posición frente a servicios de interés general, el acceso a la justicia. Precisamente me ha recordado la intervención de las diez de la mañana, también compartía con nosotros esta Comisión el presidente del Colegio de Graduados Sociales y también nos decía su inquietud sobre la participación o sobre el acceso a la justicia de los ciudadanos, facilitarles el acceso a la justicia gratuita no solamente desde el ámbito de la abogacía, sino también desde los graduados sociales y los procuradores. Y ustedes hablaban de facilitar el acceso de los consumidores a la justicia debido al gran número de conflictos que se plantean o de reclamaciones, diría reclamaciones que se plantean.

Felicitarle porque yo sé que es característico de UCE-Murcia, o es un hito, el que los 45 municipios de la región tengan Oficinas del Consumidor, es algo que es muy familiar a todos los ciudadanos. Me consta por mi experiencia en algunos ámbitos que una de las cuestiones con las que más familiaridad sienten los ciudadanos cuando se ven desprotegidos ante cualquier cosa, desde una no devolución de un artículo, de no admitirle una devolución de un artículo hasta cosas de mayor enjundia, como pueden ser asuntos de salud, pues el primer

recurso casi siempre es a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, las famosas OMIC, al menos así se llamaban y ya no recuerdo si continúan llamándose así.

Que ha habido unas infraestructuras muy importantes, como es el Teléfono del Consumidor, la red regional, la Oficina Única. Es decir, yo creo que sirva esta parte de mi exposición para reconocer ese trabajo y ver la importancia y la repercusión del incremento de calidad de vida en los murcianos.

Dicho esto, decirle, porque ya digo que su intervención ha sido extensa y agradable de escuchar porque ha sido formativa e ilustrativa, que tendremos en cuenta desde el grupo parlamentario Socialista, vamos a tener muy en cuenta las aportaciones que ustedes han hecho. Terminaría yo diciendo la importancia, porque, ya digo, en su segunda parte ya ha hecho más incidencia en qué cree que debe recoger esa eventual o posible o futura reforma de nuestro Estatuto de Autonomía, y hacía referencia a dos comunidades, a Cataluña y Andalucía, y se refería a los artículos 28 y 123 de una, y al cincuenta y tantos, me parece, no recuerdo si era el 53, en fin, dentro de ellas, y había dos cuestiones: unas se refieren al reconocimiento de las competencias exclusivas de esas comunidades que reclaman para sí la competencia exclusiva en esta materia; en otra habla del reconocimiento de una serie de derechos (a la formación, a la protección de la salud, a una información veraz, a la protección de los intereses económicos, al derecho a elección en la economía de mercado), y bueno, pues yo creo que nos parece, nos puede ser muy ilustrativo cuáles son las incidencias que hemos de tener en cuenta para esa reforma del Estatuto.

Termino agradeciéndole su presencia aquí, y ya le digo, en nombre del grupo parlamentario Socialista, que tendremos muy en cuenta todas sus aportaciones, las vamos a incorporar a la posición que este grupo adopte en la reforma del Estatuto. Y nada más, muchas gracias a usted y a las personas que le acompañan.

SR. LORENZO EGURCE (SECRETARIO):

Muchas gracias, señor Marín Escribano.

Corresponde el turno al grupo parlamentario Mixto. Tiene la palabra don Cayetano Jaime Moltó.

SR. JAIME MOLTÓ:

Gracias, señor presidente.

Yo quiero también sumarme a esa expresión de bienvenida a don Pedro Valera y a las personas de la Dirección de UCE-Murcia que nos acompañan en la mañana de hoy.

Yo creo que ha tenido una intervención que es de agradecer porque es una intervención densa en contenidos, que tendremos que estudiar. Yo he podido tomar bastantes notas, pero desde luego será una intervención a la que necesariamente tengamos que acudir a la hora de elaborar la propuesta de reforma de Estatuto, porque considero que es una intervención bien preparada, con un contenido muy interesante.

Yo le quiero especialmente agradecer, en primer lugar, el reconocimiento de oportunidad de reforma. Lejos de la visión de fantasmas, yo creo que lo que tenemos ante sí es una oportunidad de mejorar la capacidad de creer en nuestras propias posibilidades para organizar mejor la vida y dotar de mayores servicios a la ciudadanía, y desde luego la confianza en el autogobierno en la Región de Murcia demuestra ya en el pasado y en el presente que es un síntoma de mejora. Por tanto, las expectativas de cara al futuro también se deben ver alimentadas en base a lo que ha sido la propia experiencia. Le agradezco especialmente ese

reconocimiento de que la reforma del Estatuto de Autonomía para nada hemos de temer que el avance del autogobierno sea en ningún caso un signo de debilitamiento de los intereses colectivos e individuales tanto en el marco autonómico como en el conjunto del Estado en el que formamos parte.

Considero que efectivamente el procedimiento es acertado, señor Valera, sobre todo después de escucharle a usted, en relación a un aspecto desde luego muy singular que preocupa muchísimo a la ciudadanía, como es la protección de la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios.

Yo creo que producto de su intervención, si alguna duda teníamos se disipa. Es necesario fortalecer todo aquello que vertebra la sociedad, y desde luego hay algo que nos es común a todos los ciudadanos, independientemente de nuestra posición económica, independientemente de nuestras creencias religiosas, ideológicas, y es el que todos somos consumidores y usuarios en la Región de Murcia y, por tanto, todos nos tenemos que ver de algún modo representados en nuestros intereses. Y considero que es especialmente importante algo que usted ha dicho en algún momento, el potenciar la figura del consumidor desde la producción normativa, legislativa o reglamentaria, y lógicamente también como el reconocimiento del agente social que para nosotros ya son las organizaciones que usted representa en el marco de los agentes sociales en la Región de Murcia. Y yo creo que esto será algo que tengamos que tener muy presente tanto en la propia elaboración del Estatuto como en la propia producción legislativa de esta casa en un sentido muy transversal. Estamos hablando de muchísimas cosas, hemos tenido y tenemos ante sí muchísimas leyes que hablan de cuestiones en las que los consumidores y usuarios deberían opinar.

Yo, desde luego no significa ningún atrevimiento señalar que hasta incluso sin haber consultado con ustedes en muchísimas ocasiones, en muchísimas leyes, en los consejos de participación, he propuesto que los consumidores, las asociaciones de consumidores y usuarios participasen en los consejos de participación, porque efectivamente considero que es una necesidad de presencia transversal.

Hay una cuestión sobre la que quiero llamarle especialmente la atención. No le falta a usted razón cuando plantea que ante los procesos de liberalización se ha de guardar especial cuidado y atención en lo que no pueda ser una posición de abuso de las empresas ante los ciudadanos, ante los consumidores y usuarios. Yo le manifestaré que efectivamente esto es así, yo no lo voy a negar. De todas formas, yo sigo reivindicando el papel de lo público como un elemento también corrector de las situaciones que se producen a veces cuando no existe un peso importante de lo público. Sigo manifestando ese planteamiento y en particular yo me hago una pregunta, me hago una pregunta que también podría responder usted o cualquiera, desde el sentido de percepción que en muchas ocasiones se produce al ciudadano ante circunstancias que usted ha relatado. Qué interpretación hace el ciudadano cuando la justa denuncia de consumidores y usuarios, por ejemplo, ante el cobro indebido, por no uso, de la telefonía móvil, de los segundos que no usa hasta que le cobraban el minuto, el redondeo, o el uso de parking por un tiempo que no usaba el parking, la circunstancia que se producía a continuación era un elevado y artificial incremento de los precios de esos servicios para compensar de algún modo lo que no se va a percibir por el tiempo no usado. ¿Qué percepción tienen los ciudadanos? Porque cuando se produce una situación de abuso, de alguna manera si no se legisla o se reglamenta de modo que se impide ese artificial incremento de los precios, realmente la percepción del derecho en muchas ocasiones se enturbia. Bien, yo creo que está lo público, por eso digo que creo que está lo público.

Qué pasaría si a la par de esas circunstancias que se producen, desde el ámbito de lo público, al margen de poder reglamentar el que no se siguiesen produciendo esas situaciones de abuso, se pusieran en marcha, por ejemplo, parking con carácter público con precios distintos, que realmente estableciese un marco de competencia, un marco de competencia que no se da en muchas ocasiones en el ámbito de la economía libre de mercado.

Tendremos que seguir trabajando, no desde luego desde una visión política, sino desde una visión de la participación de consumidores y usuarios, y también, por qué no, de las empresas privadas, y nosotros deseáramos que también públicas, para poder encontrar un equilibrio en esa situación buscando sobre todo la defensa y la protección del consumidor.

Más dramáticas son incluso algunas cuestiones que usted ha planteado, que yo comparto absolutamente. El tema del comercio justo, que venía usted a relatar en relación a ese consumo responsable, inteligente, sostenible o solidario, en el que a veces incluso tenemos ante nosotros productos que están elaborados con mano infantil, con mano explotada. Lo lamentable y lo trágico de la situación es que en muchas ocasiones hasta incluso las propias organizaciones no gubernamentales que trabajan sobre estos asuntos nos están reclamando especial cuidado a la hora de tomar decisiones taxativas, por los impactos económicos que producirían incluso en los países donde se producen estas situaciones, por la contribución a la economía familiar que tienen esos ingresos, situación que es absolutamente dramática y sobre la que tenemos que trabajar desde una perspectiva de favorecer las situaciones ya en origen, no solamente en destino.

Le manifestaré que yo creo que la organización que usted representa efectivamente ha tenido un importante avance en los últimos años, usted lo ha planteado muy bien. El vasto campo de infraestructuras de cobertura que hoy dispone la Región de Murcia es una expresión muy clara de ese avance: el Teléfono del Consumidor, las Hojas de Reclamaciones, en fin, todo lo que usted ha planteado. Pero yo considero que, efectivamente, es el momento en que precisamente por las novedosas modificaciones que se han producido en el mercado, las características singulares que están produciéndose en relación a esa voluntad de acuerdo, fraudulento en muchos casos, de conformación de precios; los propios procesos de concentración de empresas en determinados sectores de distribución, que vienen a significar la conformación en muchos casos de oligopolios encubiertos, demandan el que los poderes públicos y las asociaciones de consumidores y usuarios afinemos tanto las normativas de carácter básico, como pueda ser en este caso la máxima norma regional, que usted ha alumbrado algunas propuestas en referencia al Estatuto de Cataluña y de Andalucía que a nosotros nos parece que son dos ejemplos a examinar muy detenidamente, como lo que pueda ser la producción legislativa que usted manifestaba que estaba en un estadio próximo, pero que yo le aseguro, a tenor de lo que es ya las propias fechas en las que estamos y el cierre cierto de esta casa a finales de marzo, pues va a ser muy difícil que se pueda aprobar en esta legislatura.

En cualquier caso, el compromiso de intentar dar el impulso necesario, el compromiso para lo que queda de legislatura y para la próxima de que esa ley tiene que tener como especiales protagonistas a los que a cara descubierta han tenido una participación activa en su conformación, incluso aquellos que han informado a través del Consejo Económico y Social o el Consejo Jurídico consultivo, y desde luego tendrán a los grupos parlamentarios, pero yo sí le quiero manifestar el que tenga la completa seguridad de que tanto en lo que pueda ser el Estatuto de Autonomía y las propuestas que usted ha formulado como el espíritu, la letra, los fines que se persiguen en esa reforma de la Ley del Estatuto de los Consumidores de 1996 no va a tener una desviación o no debe tener una desviación de lo que puedan ser meros intereses particulares con los que usted ha defendido aquí esta mañana, que son lógicamente la defensa de los intereses generales de todos los ciudadanos.

Muchas gracias, señor presidente.

SR. LORENZO EGURCE (SECRETARIO):

Muchas gracias, señoría.

Corresponde el turno al grupo parlamentario Popular. Su portavoz, María José Nicolás, tiene la palabra.

SRA. NICOLÁS MARTÍNEZ:

Muchas gracias, señor Valera. En nombre del grupo parlamentario Popular, a usted y a todas las personas



de la Unión de Consumidores que le acompañan esta mañana, darles la bienvenida a esta que es la casa de todos los murcianos, el lugar donde hay que decir y donde hay que proponer y donde hay que reivindicar y hacer las propuestas en materia con un tema tan importante como es la posible reforma del Estatuto de Autonomía, posible que, bueno, ya es casi segura porque efectivamente todas las personas que han comparecido en esta Comisión han considerado que aunque nuestro Estatuto es el más joven a nivel nacional, reformado en el año 98, 1998, pues a pesar de eso esta región también estos últimos años ha experimentado un crecimiento y un desarrollo y unos cambios sociales y económicos muy importantes que hacen, efectivamente, aconsejable la reforma de nuestro Estatuto de Autonomía.

Y yo para tranquilizarle, y empezando por una de las sugerencias o consideraciones que se acaban de hacer por parte del grupo Mixto, de Izquierda Unida, pues decirle que desde luego el grupo parlamentario Popular, a propuesta del presidente de la Comunidad Autónoma, estamos trabajando en esta Comisión con el objetivo de reformar el Estatuto, pero con un objetivo desde el punto de vista político teniendo en cuenta la opinión de todas aquellas personas, de todas aquellas asociaciones y organizaciones que quieran decir algo aquí, como en este caso la organización que usted representa, que ha solicitado comparecer en esta Comisión, y nosotros creíamos muy importante que una reforma de tal envergadura, como es un Estatuto que nos va a afectar a todos los ciudadanos, hombres y mujeres de esta región, se hiciera sin prisa y se hiciera desde luego con la participación de todos los agentes sociales. Consideramos que no son efectivamente dos o tres solamente los agentes sociales, como usted muy bien reivindicaba su posición como agente social en su intervención. Escuchando a todos esos agentes sociales consideramos que al final conseguiremos un Estatuto que también sea un Estatuto de todos, nos va a regular a todos pero que también sea hecho con la opinión y con la participación de todas aquellas organizaciones y asociaciones que tengan algo que decir.

Desde luego, su intervención ha sido una intervención muy completa, se nota que muy trabajada, nos ha situado en el contexto local, regional de lo que es el consumidor, los consumidores, pero también, con una labor pedagógica creo que muy interesante, nos ha hecho reflexionar sobre en qué situación mundial se encuentra también el mundo del consumo y cuál es la posición de todos, que somos consumidores y usuarios, en esa posición global.

Desde luego, agradecerle que también considere un acierto el que se cree esta Comisión, porque creemos que la participación es desde luego necesaria, pero en este caso sobre todo imprescindible para que todos nos sintamos cuando se apruebe ese Estatuto, desde luego efectivamente quizá sea ya en la próxima legislatura, pero sea un Estatuto del que todos nos sintamos desde luego padres de la criatura, no solamente los partidos políticos.

Ha hecho desde luego una intervención, como le digo, incluso muy instructiva, relacionando esos aspectos que condicionan la nueva situación mundial y regional del consumo. Efectivamente, las tecnologías de la comunicación y esa globalización del comercio y el desarrollo social desde luego de las últimas décadas hacen que nos replanteemos muchos aspectos del consumo, y desde luego nos hace también reflexionar sobre la situación de los trabajadores en el Tercer Mundo, una situación que muchos conocemos pero que quizá los consumidores finales no son conscientes de hasta qué punto se está explotando a determinados colectivos, usted mencionaba al de menores, pero también otros colectivos que no tienen los derechos laborales que hemos conseguido en las sociedades modernas, en las sociedades desarrolladas como en la que nos encontramos en la Región de Murcia, en España y en Europa.

El objetivo, desde luego, de su intervención creo que es el mismo en definitiva que el objetivo de todos los que formamos parte de esta Comisión, es atender y es defender los derechos y también regular las obligaciones de todos los que conformamos esta sociedad murciana, y desde luego los derechos de los consumidores y usuarios es una de las prioridades de este grupo parlamentario, y también mejorar esa colaboración y esa participación de las asociaciones, como la que usted representa, en la toma de decisiones que desde la Administración van a afectar después a los, digamos, socios de la asociación de consumidores en la que todos en un momento determinado, yo también lo fui en mi día, nos sentimos apoyados y ayudados para defender nuestros derechos como consumidores.

Presentaba y hablaba de una serie de reivindicaciones. Desde luego que la labor de las organizaciones de consumidores como nuevos agentes sociales es una realidad, nadie lo discute, y hay que luchar y hay que defender que esa labor esté presente en los órganos de toma de decisión de todo lo que pueda afectar a los consumidores y usuarios, y también estamos muy de acuerdo en que no todos los problemas se deben resolver en vía judicial, que se ha demostrado viable y oportuno, y aconsejable ese sistema de arbitraje que hay que extender, y creo que también -apuntaría yo- hay que concienciar sobre todo a los comerciantes, a los empresarios, de que es importante sumarse a ese sistema de arbitraje por un lado, y por otro lado informar a los ciudadanos de que ese sistema existe, en lo que todavía creo que queda mucha labor por hacer.

Absolutamente de acuerdo con ese apunte a que las políticas de consumo deben de ser transversales, porque afectan a muchas de las competencias que, por ejemplo, nuestra Administración regional ya tiene asumidas en materia de educación, de sanidad, de políticas sociales. Deben ser efectivamente políticas transversales, y creo que ahí es muy importante esa labor de información y de concienciación de todos, de que esto debe de ser así.

Hablaba también de las Oficinas de Defensa del Consumidor, que ya se extienden, como también ha dicho el portavoz de Izquierda Unida, por toda nuestra Comunidad Autónoma. No hace muchos años, no recuerdo exactamente si tres o cuatro años, que aquí incluso se debatía una moción, a propuesta del grupo Popular, para que se extendieran a los 45 municipios de la región esas Oficinas de Defensa del Consumidor, porque creemos que es fundamental que se acerquen esas oficinas a los pueblos donde el consumidor pueda fácilmente acceder a ese servicio.

Desde luego, para conseguir esto no solamente ha sido una labor de la Administración regional, ha sido imprescindible la colaboración de organizaciones como la que usted representa, y por eso también felicitarles desde aquí, desde el grupo parlamentario Popular.

Y ya usted terminaba haciendo referencia a otros estatutos, al de Cataluña y al de Andalucía. Desde el grupo parlamentario Popular decirle que si algo desde luego pretendemos nosotros con la labor en esta comisión es recoger las iniciativas, desde luego, de todos los que nos visitan y tienen a bien hacernos sus propuestas, como es su caso. Y también en relación a otras comunidades autónomas tenemos una máxima, y es que no queremos ser más que nadie, pero tampoco menos. Entonces, sin duda, los parlamentarios que elaboren este definitivo proyecto de reforma del Estatuto tendrán, desde luego, muy en cuenta esas sugerencias que usted hacía y esas consideraciones, cómo se había regulado en otras comunidades autónomas los derechos y las obligaciones de la Administración a la hora de defender al consumidor.

Sus propuestas en cuanto a la protección de la salud y seguridad nos parecen muy acertadas. También hacía una referencia al derecho a una información veraz; creo que es muy importante que el consumidor cuando vayamos a ejercer ese acto personal y único de consumir un producto, un bien o un servicio, tengamos una información veraz de lo que realmente estamos consumiendo o vamos a consumir, y esa protección de los intereses económicos de los ciudadanos, que somos la parte débil dentro de ese mercado global y mundial del consumo.

Por lo tanto, apoyar esa defensa que usted hace de la labor de las organizaciones, y desde luego en la reforma del Estatuto estamos seguros desde nuestro grupo que se recogerán muchas de esas aportaciones y de esas reivindicaciones a las que usted hacía referencia, porque desde luego el objetivo último para nosotros es que todos participen y que los derechos de los ciudadanos como consumidores sean defendidos en ese nuevo Estatuto, y también los deberes y obligaciones del mercado y de la Administración se recojan como única fórmula para que el consumidor y el usuario se vean protegidos frente a ese macromercado, que cada vez es más amplio y más difícil de entender.

Y ya para terminar, señor presidente, señorías, agradecer y reconocer el trabajo desarrollado por la Unión de Consumidores, no solamente hoy, que lo ha demostrado, que es un trabajo riguroso, sino a lo largo de todo el tiempo de existencia. Felicitarles porque cada día están consiguiendo dar un paso más en la defensa de los ciudadanos y ciudadanas como consumidores en nuestra región, y decirle que nuestro grupo, el grupo Popular

va a recoger, recoge de hecho esas propuestas, esas reivindicaciones como parte fundamental, que lo será seguro, de nuestro nuevo Estatuto de Autonomía que nos regulará a todos los que vivimos en esta región, desde luego facilitando y asegurándonos a todos una mayor defensa de nuestros intereses y de nuestros derechos como ciudadanos.

Muchas gracias, señor Valera, y a todas las personas que le acompañan bienvenidos de nuevo.

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Muchas gracias, señorías.

El último turno de esta sesión, como saben, corresponde al compareciente y por eso le doy la palabra al señor Valera.

SR. VALERA DUQUE (PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MURCIA):

Muchísimas gracias, señor presidente, nuevamente.

Señorías, les agradezco mucho el interés, la valoración y el análisis de la exposición que he hecho como presidente de UCE en esta Comisión.

Desde luego el tema da para mucho, lo que hemos tratado de hacer de una manera comprimida es un resumen muy difícil de realizar porque es muy complicado. Yo diría que es imposible encender el televisor, la radio, leer el periódico y no ver en la agenda del día de cualquier parte del mundo, de nuestra región, de nuestro pueblo, la agenda informativa es consumo, consumo y consumo, cada vez más.

Aquí tenemos en fechas recientes la reincidencia en la preocupación de la crisis aviar. Aquí tenemos aspectos relacionados con la vivienda permanentemente acechando la subida del euríbor, las hipotecas. Aquí tenemos situaciones emergentes, nuevas situaciones como son las compañías que unifican todo tipo de créditos personales y que si no existe una práctica leal, una práctica profesional rigurosa terminan de ahogar a los ciudadanos. Aquí están los datos del nivel de endeudamiento de las familias españolas, por encima del 95% según el Banco de España, que ya han producido alguna sentencia de quiebra económica de alguna familia, que es necesario regular, pero evidentemente no podemos entrar en este momento en todo ese tipo de situaciones. Aquí tenemos el avasallamiento que están produciendo las compañías de telefonía móvil, insisto en ello, es necesario regular de qué forma se contratan estos servicios, de qué forma se puede romper por parte de los consumidores ese contrato. Se están produciendo situaciones en las que la agresividad comercial ha hecho que compañías de telefonía manipulen la firma incluso de personas que estaban fallecidas.

En fin, esto es cada vez más, si me permiten, señorías, señor presidente, un mercado complejo, una selva en términos de consumidor y usuario de desenvolverse en ese contexto. Pensamos que un buen ordenamiento normativo permite establecer marcos de máximos y mínimos, qué es aceptable y qué no es aceptable.

Claro, la defensa del modelo que hace UCE es un modelo en el que si la Administración pública, los poderes públicos intervienen por sí solos y garantizan todos los derechos de los consumidores, ¿qué ocurre? Pues que si las compañías de telefonía móvil han sido limitadas en su redondeo, se ponen de acuerdo, pactan una subida de tarifas y compensan lo que la Administración ha logrado a través de una modificación normativa. Es decir, la capacidad de decisiones de respuesta, de regateo, digámoslo así, por parte de las compañías en sus tomas de decisiones es mucho mayor, más ágiles que las que pueda hacer la

Administración, o los poderes públicos (Legislativo, Ejecutivo) a través de la elaboración de normas.

No puede haber un inspector por cada ciudadano, porque es imposible. Cada ciudadano debe de convertirse en el protagonista, bien formado, bien educado, bien conocedor de cómo defenderse, y a partir de ahí digamos que la tensión, positiva o negativa, entre el consumidor, la oferta y la demanda, debe de ser de que cada uno sea capaz de defenderse en gran medida, y cada uno debe ser capaz de a través de la información, a través de sus decisiones castigar o premiar comportamientos de empresas o de productos o de servicios.

Entendemos que el desarrollo del mercado es algo imparabile y que en ese desarrollo de mercado las reglas básicas deben estar establecidas en las normas fundamentales y los mecanismos eficaces, pero todo ello estará limitado si los consumidores y las organizaciones, es decir, los individuos, los ciudadanos y sus organizaciones de consumidores, no actúan por sí solos, digamos con el respaldo de los poderes públicos, pero por sí solos en el seno del mercado.

Hay empresas, y nosotros invitamos en la Región de Murcia, que deben entender aún que una empresa moderna no se defiende de las reclamaciones, y esto aún ocurre en la región. Hay cosas en los sectores empresariales que deben de avanzar mucho en este sentido, porque piensan que la reclamación es algo que va contra su empresa. Las empresas que están en un proceso de un alto nivel de modernización lo que hacen incluso es crear órganos consultivos, incluso como empresa, repito, en donde incluyen a distintas organizaciones sociales para que les ayuden a respetar, a conocer, a aproximarse a la realidad, a la sensibilidad social.

Estos son caminos, son experiencias que están ahí. Es muy difícil, insisto, desarrollar todo en estos momentos, pero sí es cierto que la complejidad requiere darnos instrumentos a los propios ciudadanos y a las organizaciones representativas, y que cada uno cumpla su misión.

Desde luego, si hay que fortalecer la Inspección de Consumo, habrá que fortalecerla con medios, pero hoy por hoy no puede haber un inspector por cada comercio o por cada sector.

Si la capacidad de información del consumidor, de informarse, es poca, habrá que educarle para que sepa informarse, pero la decisión es del propio ciudadano. La disposición de los recursos, de los poderes públicos. Pero la concienciación de la capacidad de elegir, del poder emergente que significa en cada ciudadano ser consciente de que al comprar está premiando o castigando a un producto o a un servicio, es tan grande que si la ejercemos de una manera articulada y organizada podemos realmente ser quienes somos, somos los que pagamos la factura en el mercado.

Por lo tanto, incidir en lo manifestado y de alguna manera trasladar que esa capacidad de elección nos une de una manera curiosa a sectores como la agricultura. Es decir, la organización agrícola COAG y UCE tenemos suscrito un convenio por medio del cual llevamos un seguimiento en el mercado de los productos, de las frutas y hortalizas en la región. Es decir, aquí se da una paradoja curiosísima y es que en el ámbito europeo, según la información que como UCE tenemos de este sector, son diez o doce los distribuidores que manejan el mercado, que marcan los precios, que hacen la distribución y que imponen al agricultor los precios. Por lo tanto, no hay libertad de mercado; hay una manipulación, un oligopolio que manda de una manera brutal sobre el sector primario de la agricultura, y que además manda, impone de una manera, digamos, un concepto un tanto... (como organización de consumidores me lo puedo permitir, ¿no?, desde un ámbito no institucional), casi una dictadura, porque cuando va un agricultor le dicen: "trae las cajas, los palés de lechugas, si te interesa, y si no, fuera". Y el caso es que cuando el consumidor va a comprar precisamente no paga un producto económico. Por lo tanto, tenemos al productor agrícola y al consumidor avasallados, y doce distribuidores, según las propias organizaciones agrarias, en toda Europa quienes manejan la distribución. En España, igual.

Hay quien defiende la legislación en esta materia, legislar, pero evidentemente el mercado habría que revisar muchas bases normativas para que se pudiera regular, se pudiera intervenir en ese sector.

Estos son aspectos, pinceladas ilustrativas de que hablamos de un tema de gran calado, que lo que sí debe, a nuestro juicio, es considerar, darle la importancia que tiene la política de consumo. Pensamos que necesitamos más medios, es decir, muchos más medios en los presupuestos regionales para situar al consumo mucho más allá de lo que se encuentra. El consumo no puede ser la “maría” de las áreas, de las concejalías también, de las concejalías de los ayuntamientos, que apenas tienen recursos, que se utilizan las personas para distintas funciones porque de esa manera, en ese sentido, de ese modo estamos ante una literatura, ante una macropolítica definida en la Unión Europea de política del consumidor absolutamente prioritaria para la Unión Europea, la macropolítica, el macroconcepto, la macronorma, pero cuando se van desarrollando faltan los recursos necesarios que se pueden quedar en el camino para fortalecer esa estructura.

Lo que es el modelo y lo que es la base pensamos que es el camino que hemos indicado, pero fortalecer de alguna manera la posición que defendemos es dar competitividad, transparencia al mercado. Esto debe entenderlo la economía murciana, todos los agentes económicos. Deben entender las empresas que reclamar, como dicen algunos empresarios, algunas empresas que son pioneras en este campo del consumo, que tienen verdadero compromiso con los consumidores, que una reclamación o un conjunto de reclamaciones es una auditoría gratis de en qué falla mi empresa. Son conceptos nuevos, conceptos modernos que debemos de tratar de educar y de llevar al conjunto también de los sectores empresariales.

Con estas reflexiones, señorías, termino, e insisto en el agradecimiento, señor presidente, señorías, por su atención.

Muchas gracias.

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Muchas gracias al compareciente.

Se levanta la sesión.

