

## Recomendaciones sobre consumo

La protección y defensa de los consumidores son fundamentales a la hora de planificar las políticas de defensa al consumidor con el fin de salvaguardar, por medio de la legislación, los derechos de los consumidores, así como garantizar que estos derechos se preserven ante los cambios económicos y sociales.

Para ello, este Consejo considera que se debe potenciar este tipo de políticas, incrementando el presupuesto destinado a las mismas de manera suficiente en atención a las demandas de los consumidores.

### **Arbitraje de consumo**

El arbitraje de consumo es una fórmula de resolución de controversias entre consumidores y usuarios –por un lado– y empresas, comercios, profesionales o prestadores de servicios –por otro– que se caracteriza por la voluntariedad asumida por las partes, es decir, que para ejercer su labor de intermediación es preciso que el cliente lo solicite y el establecimiento lo acepte. Este sistema se concibe como alternativo a la justicia ordinaria y una de sus características diferenciales es que el hecho se considera juzgado una vez dictado el laudo, por lo que el conflicto no puede volver a plantearse ante ninguna otra instancia. Por lo tanto, la decisión arbitral es vinculante y si una de las partes no la acata la contraria puede exigir su cumplimiento ante un juzgado de Primera Instancia.

Este Consejo considera que se debe seguir apostando por las herramientas digitales que incorporan información de gran utilidad para la ciudadanía en su condición de consumidores. En concreto, para que los usuarios puedan presentar de forma telemática una solicitud de arbitraje en caso de conflicto, asesorarse para formular sus reclamaciones y consultar los servicios de atención que tienen a su disposición, entre otras funcionalidades. Consecuentemente, se debe potenciar la formación dirigida a las personas usuarias para implementar su utilización, teniendo en cuenta las características tanto demográficas como geográficas de nuestra comunidad, que sin duda plantean dificultades en la utilización de Internet.

### **Protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica (Bono social)**

El Gobierno aprobó el nuevo modelo de bono social eléctrico, estableciendo la obligación a las empresas comercializadoras (o sus matrices, en el caso de grupos empresariales) de financiarlo, en función de su cuota de clientes, y manteniendo así el sistema por el cual el coste del bono social es asumido por estas compañías como un servicio de interés general, sin cargarlo sobre los consumidores o los Presupuestos Generales del Estado.

El CES considera que el bono social eléctrico debería ser financiado con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, en lugar de ser asumido por el conjunto de las comercializadoras eléctricas. La energía eléctrica es un bien de primera necesidad, por lo que el Estado debería garantizar su acceso a ella a toda la ciudadanía, sufragando su coste a los hogares más vulnerables, en lugar de depositar la responsabilidad en las empresas comercializadoras.

Desde este Consejo aconsejamos extender la aplicación del bono social al total de la factura de la población más vulnerables, ya que los límites de consumo anual que establece la nueva regulación son muy bajos teniendo en cuenta el consumo medio por hogar, de forma que se pueda garantizar unos niveles que asegure la eficiencia de la medida.

### **Comercio electrónico**

Una gran parte de nuestra actividad profesional, económica y privada se desarrolla en la Red y adquiere una importancia fundamental, tanto para la comunicación humana, como para el desarrollo de nuestra vida en sociedad. Por ello, el CES cree que, partiendo de la consideración de que los servicios de telecomunicaciones son un servicio universal, se deben impulsar iniciativas legislativas dirigidas a garantizar el acceso, asequible y no discriminado, de toda la población a la red de banda ancha. Todo ello teniendo en cuenta, en particular, la situación concreta de los entornos rurales donde el acceso es limitado. Se debe seguir apostando por la extensión de las infraestructuras de nuevas generaciones de redes ultra rápidas, conectividad, capacidad de almacenamiento y gestión de datos.

El CES considera que, en el ámbito del comercio electrónico, se debe continuar avanzando, siendo un reto salvaguardar los derechos de consumidores y usuarios con respecto a la seguridad de las transacciones y medios de pago electrónico, ante diferentes situaciones de fraude o mala "*paxis*".

Es necesario continuar fomentando la educación de las personas usuarias, concretamente en aspectos relativos a la seguridad, así como reforzar la inversión en investigación y desarrollo tecnológico para contrarrestar esas amenazas.

Desde esta Institución recomendamos impulsar medidas que faciliten el mayor despliegue del comercio electrónico y que aseguren la aplicación de la regulación de la protección de datos, para conseguir aumentar la confianza de la persona consumidora.