

La mediación como instrumento en el ámbito del consumo

Desde hace tiempo, constatamos, a través del análisis de las quejas recibidas en materia de consumo, la trascendencia que las mismas revisten para los ciudadanos cuando afectan a la prestación de lo que han venido en denominarse *servicios de interés general*, entre los que podemos incluir a los servicios que suministran energía –electricidad y gas–; los que se encargan del suministro domiciliario de agua potable; los servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación; los servicios de transporte, y los servicios financieros.

Es evidente que el derecho a la correcta prestación de estos servicios no tiene en estos momentos un grado de protección y tutela en nuestro ordenamiento jurídico similar al que se otorga a los derechos fundamentales contenidos en la Sección 1ª del Título I de la Constitución, o a los denominados derechos sociales recogidos en el Capítulo III de dicho Título. Sin embargo, resulta innegable que en el mundo desarrollado en el que nos desenvolvemos, la adecuada prestación de estos servicios de interés general se ha convertido en un elemento imprescindible, no sólo para el normal desempeño de las tareas cotidianas, sino incluso para garantizar unos estándares mínimos de calidad de vida.

De hecho, los denominados servicios de interés general constituyen en la sociedad actual un elemento tan imprescindible para el normal desenvolvimiento de la vida cotidiana de las personas que su inadecuado funcionamiento puede ser causa de importantes perjuicios, e incluso llegar a afectar a derechos fundamentales. Posiblemente por este motivo los problemas relacionados con estos servicios van escalando puestos entre las cuestiones que mas afectan y preocupan a la ciudadanía.

En efecto, si observamos los resultados de las encuestas que preguntan a la ciudadanía por los problemas que mas concitan su preocupación, observaremos que la mayoría hace referencia, como es lógico, a los grandes problemas del país: el paro, la economía, la corrupción, la inseguridad, la falta de



vivienda, el sistema de salud, la educación...

Ahora bien, si cambiamos algo la pregunta y nos interesamos por saber qué problemas son los que más afectan a los ciudadanos en su vida cotidiana, con seguridad observaremos que el ranking cambia de forma considerable y aparece liderado por los problemas relacionados con el servicio telefónico, el recibo de la luz o del gas, la factura del agua, el pago de la hipoteca, las comisiones bancarias, el precio del autobús o del metro, etc.

En este sentido, comprobamos que existe una importante diferencia entre la regulación de los servicios relacionados con la vivienda, la salud o la educación, de carácter netamente intervencionista y orientada claramente a la tutela y protección de los derechos de los usuarios, y la normativa reguladora de la prestación de servicios de interés general, mucho menos intervencionista y marcada por la difícil búsqueda de un equilibrio entre la protección de los derechos de los usuarios y la satisfacción de los intereses comerciales de las empresas prestadoras.

La tutela de los derechos de los usuarios de servicios de interés general choca con un marco regulatorio técnicamente muy complejo y con frecuencia mas preocupado de asegurar unos márgenes adecuados de beneficios a las empresas prestadoras que de garantizar unos servicios de calidad y respetuosos con los derechos e intereses de los consumidores.

Por otro lado, la confusión que genera entre los consumidores la pléyade de organismos dedicados a la defensa de los derechos de los usuarios de los diferentes servicios de interés general es otro de los elementos que contribuyen a la sensación de indefensión que sienten los usuarios de estos servicios.

Por todo ello, esta Institución considera necesario plantearse la oportunidad de mejorar la protección de los usuarios de servicios de interés general, mejorando la regulación de estos servicios,

simplificando y potenciando los organismos de control y supervisión e incrementando la eficacia y eficiencia de los procedimientos de reclamación.

Estamos mediando entre las empresas y las personas usuarias de los servicios llamados de interés general.

Asimismo, consideramos que ha llegado el momento de plantearse la necesidad de mejorar la protección que el artículo 51 de la Constitución y el artículo 27 del Estatuto de Autonomía ofrecen a las personas consumidoras y usuarias, incluyendo en nuestro ordenamiento constitucional y estatutario el derecho de las personas consumidoras a la prestación de unos servicios de interés general de calidad.

Nuestra intención no es convertir la Institución en un nuevo organismo de defensa de los consumidores que se sume a los numerosos organismos ya existentes a nivel municipal, provincial, autonómico o estatal. Ni es tampoco competir con las asociaciones de defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Nuestro deseo es contribuir a una mejor tutela de los derechos de las personas usuarias y consumidoras y para ello pretendemos utilizar nuestra capacidad de supervisión sobre las Administraciones públicas y nuestra condición de Comisionado del Parlamento de Andalucía.

Una posibilidad que, en el ámbito del consumo, hemos decidido ejercer a través de procedimientos de mediación entre las empresas prestadoras de servicios de interés general y las personas usuarias de los mismos.

*Para saber más:
Separata "CONSUMO". Pág 5: "1. Introducción.*