Cada 15 de marzo se celebra el Día Mundial del Consumidor y, desde esta organización, este 2021 lo recibimos con menos motivos de alegría que los anteriores. Y es que **la pandemia ha hecho mucho daño al consumo y, lo más preocupante, a las personas consumidoras** . Este hecho no solo ha venido provocado por la reducción de la capacidad económica de los ciudadanos, sino, en gran medida, por el olvido y abandono total por parte de los Gobiernos y Administraciones.

Y por ello, desde la Unión de Consumidores de Málaga queremos aprovechar este día conmemorativo para reivindicar todo lo ocurrido durante este pasado año y que, sin duda, ha generado numerosos momentos de indefensión entre las personas consumidoras. Coincide además con el inicio del Estado de Alarma en 2020, aquel que confinó a millones de personas durante semanas.

A comienzos de la pandemia, el Gobierno central aprobó, entre otros, un Decreto en el que se contemplaban de forma muy somera algunas directrices sobre los derechos de las personas consumidoras respecto a servicios concretos. **La falta de claridad y especificidad de este Decreto** era tal que ha sido utilizada en contra de muchos consumidores.

Como ejemplo se puede citar todo relacionado a las cancelaciones de los viajes, que afectaron a miles de usuarios. El Decreto tuvo que ser corregido en varias ocasiones y, pese a ello, las agencias y operadores lo han interpretado a su conveniencia para no devolver los importes que legalmente deben ser reembolsados, quedando, un año después, millones de euros pendientes de devolución a los consumidores. En su día esta Asociación ya anunció su postura al respecto. Las agencias de viajes constituyen uno de los colectivos más perjudicados económicamente por la crisis sanitaria y coincidimos en su necesidad de ayudas y herramientas para salir adelante, pero estas no pueden venir de una conveniente ambigüedad para retener estas cantidades, obligando a los consumidores a depositar un dinero para respaldar a estos establecimientos y no necesitar las pertinentes ayudas por parte de los Organismos Públicos. Como organización de consumidores echamos en falta una legislación más detallada y extensa o, al menos, la creación de organismo específico que ayudara a solventar estas miles de incidencias y evitara que, como está ya sucediendo, muchos usuarios deban recurrir a la vía judicial para exigir lo que por ley les pertenece.

Poca normativa aparte ha sido aprobada en materia de Consumo para ayudar y proteger a los ciudadanos en este año. De hecho, este Decreto sólo operó durante el primer Estado de

Alarma y sus prórrogas, no existiendo regulación específica que protegiera a los consumidores durante las restricciones adoptadas el resto de los períodos.

La pandemia conllevó el confinamiento domiciliario durante varios meses, así como un miedo e incertidumbre que llevó incluso a acaparar alimentos o productos como el papel higiénico. Cuando llegaron las restricciones en las actividades que podían o no desempeñarse, las actividades esenciales, nadie se acordó del Consumo entre aquellas materias indispensables, a pesar de ser la **piedra angular que sostiene el sistema económico y social**, a través de todo lo relacionado a productos, bienes y servicios.

Durante esos meses, nuestra Asociación, como era su deber, decidió ampliar el horario de atención al público, soportando el aluvión de quejas y reclamaciones que se estaba produciendo, así como los nervios provocados por la indefensión generada a los consumidores que no podían salir de sus viviendas ni establecer un contacto eficaz con un organismo que les solucionara lo ocurrido.

Así, pudimos ayudar a esa familia que contactó con nosotros tras llevar días sin luz por un error de la compañía eléctrica y debiendo permanecer en su vivienda por el confinamiento, o aquella hija preocupada porque la compañía telefónica había dejado sin servicio a su padre, de 80 años, que vivía solo y con un botón de teleasistencia, y no podía contactar con él ni tampoco ir a visitarlo. También fueron muchas las personas que quedaron sin orientación sobre servicios sanitarios concertados, como la dispensación de oxígeno domicilio.

Fueron y son muchas las personas consumidoras que nos contactan, tras haberlo intentado sin éxito con otros organismos de consumo públicos y privados, para trasladarnos que aún no han podido recuperar el dinero abonado por un viaje que no han podido realizar, por la reserva del restaurante para festejar la comunión de su hija que no han podido celebrar, por el tratamiento dental sin terminar debido al cierre de la clínica cuya dejadez en el tratamiento les ha producido daños, etc.

Otra cuestión olvidada es la falta de accesibilidad al consumo que han padecido los residentes en pequeños municipios. A todos nos han podido incomodar o alterar en mayor o menor medida los cierres perimetrales entre municipios, pero el perjuicio no es el mismo para los residentes de la capital que para aquellos que residen en municipios de 300 habitantes, donde no existen ni siquiera comercios que puedan abastecerte de los productos y servicios más básicos.

Además, durante estos meses hemos sido testigos de diferentes disputas con el precio de las mascarillas, pero nadie ha controlado la desorbitada subida que han experimentado los productos de alimentación o la electricidad en los meses más fríos del año, control ahora más necesario que nunca dada la situación por la que están pasando muchas familias.

2020 ha sido un año muy duro para el consumo, tanto para las personas consumidoras como para los comercios. **Nos desconsuela la cantidad de locales y establecimientos cerrados.** Sueños rotos que constituían el medio de vida de muchas familias. Por nuestra parte hemos intentado poner todo nuestro esfuerzo en colaborar con las necesidades de las personas consumidoras, adaptando también todas nuestras actividades, formaciones y talleres, otrora presenciales, y que ahora se imparten en su mayoría de forma telemática para continuar llevando nuestro mensaje, consejos e información a toda la ciudadanía.

Hemos también de decir que nadie nos ha pagado esta ampliación del trabajo. De hecho, somos la asociación de consumidores y usuarios que menos subvención recibe por la atención en la oficina; algo incomprensible, dado que otras, pese a contar con un local cedido gratuitamente por la Administración, no le dan uso y permanecen cerradas sin atender a los consumidores, aún siendo subvencionadas por esta atención que no han dado durante meses.

En nuestro caso nos puede la vocación y no el ánimo de lucro, por lo que recordamos a las personas consumidoras que pueden contactar con nuestra organización para que les asesoremos sobre cualquier incidente en materia de consumo a través de cualquiera de nuestras múltiples vías de contacto.

Nuestra organización aumentó en 2020 un 25% el número de consultas atendidas. Sin duda, las personas consumidoras nos necesitaban y esperamos haber sido un soporte para ellos en estos momentos de incertidumbre y cambios en nuestras vidas. Llevamos desde 1985 luchando por la defensa de los derechos en Consumo, siendo el altavoz de las personas consumidoras, y nuestro único objetivo es continuar siendo la referencia para los/as ciudadanos/as que requieran nuestra ayuda.

Cuando se celebra un día conmemorativo a menudo suele ir acompañado de manifestaciones para revindicar el trabajo que queda pendiente por hacer. Desde aquí queremos hacer la nuestra. **El Consumo es el motor de la economía y la sociedad**. Es necesario que

aquellos/as que hacen política lo tenga en consideración y no lo olviden en un cajón si queremos que esta dura crisis pase pronto.

MÁLAGA Unión de Consumidores

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA