

CONSUMIDORES VULNERABLES, CRÍTICOS Y ACTIVOS EN DERECHOS.

Encuentro estatal del voluntariado consumerista. Zaragoza, 9 de diciembre de 2014

Panel. Propuestas de actuación para mejorar la defensa de los consumidores en situación de especial desprotección

1. Ciudadanía versus consumo

Se trata de un problema de ciudadanía. Somos antes ciudadanos que consumidores.

El consumo en nuestra sociedad es el mecanismo fundamental para el acceso a determinados bienes, aunque no es el único.

Por lo tanto, se constituye en un derecho fundamental de todo ciudadano. Otra cosa es que cuestionemos el modelo de consumo y cómo en estas jornadas nos estemos planteando otras formas de consumir.

Las personas vulnerables y en situaciones de desprotección pueden estar en situación o en riesgo de exclusión en los circuitos habituales de consumo.

Por ejemplo contamos con algunos datos del último informe FOESSA, el 6,3% de los hogares en Aragón han acudido a Cáritas en busca de ayuda. El 17% de los hogares situados en Aragón se encuentran en situación de exclusión social, un 6% en situación de exclusión severa. Si nos referimos a personas, en Aragón cerca de 255.000 personas se ven afectadas por procesos de exclusión social, destacándose las 107.000 personas (el 42% del total de la exclusión) que se encuentran en la exclusión más severa.

Por ámbitos, podríamos decir que un tercio de la población de Aragón se ve afectada por problemas de exclusión del empleo, un 20,9% de la población de Aragón se encuentra afectada por los problemas de vivienda y, por último, otra dimensión en la que la población de Aragón se ve más afectada es la de la salud con un 19,1%.

El modelo socioeconómico actual ha evidenciado de forma dramática estas dificultades y frente a ello se han potenciado “sucedáneos” que vulneran el derecho al consumo: reparto de ayudas en especie (alimentos, ropa, juguetes, muebles, electrodomésticos, etc.)

Estos mecanismos no tienen que ver con mecanismos alternativos que han surgido con mayor o menor fuerza desde el inicio de la recesión económica: bancos del tiempo, mercados del trueque, etc.

Cualquier acción que ideemos en línea a mejorar la defensa de los consumidores vulnerables, debe abandonar la línea de reparto de ayudas en especie y fortalecer el acceso normalizado a los bienes de consumo, bien a través de los mecanismos tradicionales o de nuevas formas, donde no se vulnere la situación de igualdad entre ciudadanos o la dignidad de la persona.

La ayuda en especie debe servir sólo para las situaciones de emergencia. Si este tipo de ayudas se estabilizan en el tiempo para determinadas familias o colectivos, estamos asumiendo una sociedad excluyente.

2. Pobreza versus exclusión social

Otros dos conceptos que no deben confundirse son el de pobreza y el de exclusión. Nos podemos encontrar personas pobres no excluidas y personas excluidas que no son pobres. Aunque normalmente estamos más acostumbrados a que pobreza y exclusión coincidan.

Así el acceso a los bienes de consumo, a través de los mecanismos tradicionales, puede verse afectado por procesos de pobreza, de exclusión o por ambos al mismo tiempo.

A la hora de diseñar acciones de defensa de los consumidores más vulnerables, tendríamos que tener en cuenta estas situaciones.

No es lo mismo tener dificultad de acceso al consumo porque un hogar no tiene ingresos, que si su dificultad es por procesos de exclusión debido a la salud, educación o falta de información.

3. Propuestas para favorecer el acceso a bienes de consumo

Si la dificultad de acceso a bienes básicos o de otro tipo es determinada por la falta de ingresos, estamos ante una situación grave ejercicio de ciudadanía e incluso como ser humano, cuando afecta a la alimentación o la salud.

En esta línea, habría que poner el acento en la defensa de los derechos ciudadanos, más que en los de consumidor, porque si no hay ciudadanía no es posible ejercer el consumo. Se trataría de caminar hacia la construcción de un nuevo modelo social.

Por lo tanto, un camino sería sumarse a iniciativas o promover iniciativas que reivindiquen **mecanismos para la garantía de ingresos de todos los ciudadanos** y hogares: sistema de rentas mínimas, sistema redistributivo equitativo (impuestos), fortalecimiento de los servicios públicos, generación de empleo de calidad, etc.

Junto a ello, sería conveniente fortalecer **mecanismos alternativos para el acceso a bienes**, a través de experiencias como los mercadillos de trueque, bancos de tiempo, cooperativas de consumidores, consumo ético y responsable, proyectos de reciclaje y recuperación de bienes, etc.

Cuando nos encontramos con dificultades de acceso motivadas por situaciones de exclusión más que de pobreza, las medidas que deberíamos abordar son medidas que tienen que ver con la formación y la información, la capacitación para un consumo responsable, favorecer el acceso a través de nuevas tecnologías, el acompañamiento consumerista activo, etc.

Francisco Yagüe Ágreda
Secretario General
Cáritas Aragón

