

OBSERVACIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) AL (borrador) DICTAMEN SOBRE EL EXAMEN NACIONAL VOLUNTARIO 2024 Y PROPUESTAS PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Teniendo en consideración el artículo 39 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, y el artículo 2, apartado a) del Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores Usuarios. Además de lo establecido en el artículo 11 del Reglamento Interno del Consejo de Desarrollo Sostenible, que indica lo siguiente:

“4. Cualquier persona que, formando parte del Consejo, participe en una votación puede pedir que se incluya en el acta de la sesión y como anexo al propio documento, una explicación de su voto favorable a un informe, dictamen o propuesta, cuando quiera precisar algún aspecto de su posición, o una explicación de su voto particular discrepante o contrario al informe, dictamen o propuesta, o una explicación de los motivos de su abstención. Tanto en un caso como en los otros, deberá aportar dicha explicación por escrito al Secretario del Consejo en el plazo de tres días hábiles, a fin de que quede incorporada al acta de la reunión en la que se adoptó el acuerdo en cuestión.”

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) presenta las siguientes observaciones al borrador de **Dictamen sobre el Examen Nacional Voluntario 2024 y propuestas para la revisión de la Estrategia de Desarrollo Sostenible**, para que se incluya en el acta de la sesión y como anexo al propio documento.

Entre las propuestas de las recomendaciones para la revisión de la Estrategia de Desarrollo Sostenible, planteamos las siguientes observaciones respecto a los siguientes retos de país.

PRIMERA. Reto de País 2. Hacer frente a la emergencia climática y ambiental.

En esta **política Aceleradora 2: Un país que respete los límites del planeta**, se menciona que “en relación con el diagnóstico de este reto, se echa a faltar una referencia al **sistema alimentario y su impacto tanto climático** (emisiones, se estima que es responsable de entre la cuarta parte y un tercio de todas las emisiones a nivel mundial) **como ambiental** (biodiversidad, agua, etc.). **Hay una carencia clara de medidas para reducir el impacto del sistema alimentario**: promoción de cadenas cortas de abastecimiento; promoción del consumo de productos de temporada; apoyo a modalidades de producción con bajas emisiones; etc. Se plantea buscar una meta orientada a incrementar la inversión pública y los incentivos a la agricultura familiar y la reducción del apoyo público a la agroindustria.”

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios consideramos de especial relevancia vincular la relación del impacto ambiental producido por las pérdidas y el desperdicio alimentario, cuestión que debería reflejarse y abordarse sobre todo en las recomendaciones por los impactos graves en términos económicos, sociales y ambientales que genera este problema y que son fundamentales para la EDS, según datos aportados (véase Eurostat¹). Por tanto, **debería incorporarse alguna recomendación más explícita y medidas concretas para abordar la problemática de las pérdidas y el desperdicio alimentario en toda la cadena de valor desde la producción hasta el consumidor final.**

🚩 SEGUNDA. Reto de País 4. Superar las ineficiencias de un sistema económico excesivamente concentrado y dependiente.

En cuanto al reto de país 4, como política aceleradora de un nuevo modelo económico productivo, verde, digital y justo, convendría hacer referencia igualmente al modelo de producción y consumo, que se queda en el olvido y tan necesario para transformar nuestros modelos de producción y consumo hacia una mayor sostenibilidad, como se marca en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El borrador solo hace referencia a la “transformación del sector productivo, hacia el modelo de economía sostenible y circular, se debe aumentar y redistribuir territorialmente la actividad económica y el empleo en sectores clave de la transición ecológica como la agricultura familiar y ecológica, la pesca sostenible, la transformación de alimentos y la conservación y restauración de los ecosistemas. Es necesario marcar metas concretas en este sentido.”

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) consideramos que debería incorporarse en las recomendaciones **la necesidad de transformación no solo del sector productivo sino también el de consumo. Queremos destacar la importancia de encaminarnos hacia un modelo de economía circular basado en la transformación social, económica y medioambiental que redunde no solo en un modelo de producción de bienes y servicios que sigan los criterios de la sostenibilidad y circularidad, sino también en comportamientos de consumo más responsables y sostenibles.**

Según el ODS 12, se pretende garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, algo fundamental para sostener los medios de subsistencia de las

¹ At EU level, the total food waste measured in 2021 was above 58 million tonnes of fresh mass. Household food waste represented more than 31 million tonnes of fresh mass, with a 54 % share of the total.

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Food_waste_and_food_waste_prevention_-_estimates#Amounts_of_food_waste_at_EU_level

generaciones actuales y futuras. Por tanto, desde el CCU, sugerimos **incluir, entre las recomendaciones, la necesidad de un cambio en el modelo de consumo actual, para dirigirnos hacia una mayor sostenibilidad como personas consumidoras, incidiendo en nuevas metas enfocadas a la transformación de los comportamientos y hábitos de consumo, al tiempo que se impulsa un sistema productivo, donde se ofrezcan productos y servicios basados en los criterios de la sostenibilidad del modelo de economía circular.**

Igualmente, consideramos recomendable **impulsar medidas que favorezcan la participación ciudadana a través de la transformación de sus hábitos, a fin de hacer un aprovechamiento más eficaz de los recursos disponibles, reducir la generación de residuos, fomentar las prácticas de economía circular, y dar apoyo a medidas y políticas que favorezcan la contratación pública sostenible.**

Asimismo, **para cambiar el modelo de consumo es imprescindible tomar medidas contra el lavado verde o blanqueo ecológico, una de las principales barreras con las que se encuentran las personas consumidoras a la hora de poder ejercer un consumo sostenible, que incluyan una estricta regulación de las alegaciones ambientales por parte de las empresas y sanciones adecuadas**

TERCERA. Reto de País 6. Revertir la crisis de los servicios públicos.

En el apartado de propuestas para el reto de país 6, como política aceleradora, se plantea unos servicios públicos reforzados para un estado del bienestar democrático y resiliente, y entre los que mencionan **las áreas de acción prioritarias como la de la atención a la dependencia y a la discapacidad (englobadas en un sistema integral de los cuidados).**

En el texto se abordan diversas áreas de acción que son prioritarias, pero no se hace referencia a medidas habría que adoptar para favorecer los servicios públicos de atención a la dependencia y a la discapacidad en España. Teniendo en cuenta que estamos en un país con una de las mayores esperanzas de vida, esto conlleva unas necesidades crecientes a medida que la población envejece, y máxime cuando no se ha producido un despliegue de la Ley de atención a las personas en situación de dependencia y a la discapacidad, puesto que se cuenta con unos servicios de bajo coste y unas prestaciones realmente escasas, y que afecta en mayor medida a las familias más vulnerables.

Desde el CCU sugerimos que se introduzcan medidas adecuadas para paliar los problemas de estos colectivos, en especial, los más vulnerables y revertir la crisis de estos servicios públicos con relación a la atención a la dependencia y a la discapacidad, ofreciendo un sistema integral de los cuidados.

Se estima que más de 1,5 millones de personas se encontraban a finales del año pasado en situación de dependencia reconocida, pero casi 300.000 se hallan en la lista de espera,

entre quienes aguardan recibir la prestación a la que tienen derecho y las pendientes de valoración.

Hay que recordar que una reivindicación de la revisión del Sistema de la Dependencia para que dé cabida a todos los modelos empresariales que participan en la atención y servicios a las personas dependientes, y se impulse la prestación de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia por parte de entidades sociales y empresas de Economía Social, como puede ser la figura del cohousing, para que sea reconocida en los servicios sociales de las diferentes Comunidades Autónomas, y alcance el reconocimiento y apoyo de las distintas Administraciones Públicas, como una alternativa para el envejecimiento activo.

Tampoco se hace mención del sistema de pensiones y a la deficiencia de los servicios públicos como el de la seguridad social para atender las demandas y peticiones de las personas mayores.

En el informe-estudio sobre “El trato de las personas mayores en las instituciones”² elaborado por la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP), cuyas conclusiones revelan la percepción que tienen las personas mayores del trato que reciben por parte de las instituciones públicas (y empresas) a la hora de acceder a sus servicios, desde diferentes ámbitos (mundo laboral, ámbito sociosanitario, servicios financieros).

Destaca el problema de la brecha digital donde las personas mayores han sido las principales afectadas con la transformación digital y tienen una mayor dificultad para acceder a los servicios. Hay una falta de ayuda personalizada para adaptarse al nuevo modelo de servicios digitales para estos colectivos, sobre todo con las administraciones públicas, donde no siempre se ofrece una atención presencial combinada con un asesoramiento telemático adaptado a las necesidades. Las personas mayores valoran la atención personal y presencial a la hora de realizar cualquier trámite. Casi una tercera parte de las personas mayores consideran que el trato que reciben de las administraciones no es un trato correcto y adecuado.

En este sentido, solicitan la simplificación de los trámites administrativos, removiendo las trabas administrativas y burocráticas en aquellos trámites más habituales de las personas mayores con la Administración Pública; y mejorar la atención que se brinda a las personas mayores en la prestación del servicio público, como una política palanca de transformación de la Administración, que sitúe las necesidades de la ciudadanía en el centro.

Entre otras propuestas, se señalan la de realizar tanto por parte de las administraciones, como por parte de los medios de comunicación y otros actores, acciones orientadas a prevenir y evitar el trato discriminatorio e irrespetuoso; y una atención inmediata y adecuada estableciendo servicios de atención en lugares de acceso público

² https://www.pmp.org.es/sites/default/files/publicacion/PMP_Estudio_trato_institucional_mayores.pdf

(ayuntamientos, supermercados, asociaciones...) que faciliten a las personas mayores la realización de trámites con administraciones y empresas; y habilitando en las administraciones líneas especiales de atención que faciliten la atención personalizada con calidad, escucha y apoyo personalizado y que cuente con profesionales que tienen disponibilidad de tiempo y reparación para acompañar telefónicamente en los procesos de tramitación o alternativamente gestionar la atención presencial.

Este documento plantea una serie de propuestas concretas para las administraciones públicas³:

- Aumentar el número de profesionales de atención directa y telefónica. Ofrecer siempre la alternativa de atención personal bien sea presencial o telefónica.
- Proteger adecuadamente a las personas mayores en cualquier área en la que están sufriendo edadismo y discriminación estructural, obligando al cumplimiento de la Ley 15/2022
- Velar y exigir el cumplimiento de la Ley 15/2022 y en particular en las conductas discriminatorias y los fraudes. Imponer obligaciones y sanciones a quienes no cumplan.
- Proteger jurídicamente contra la discriminación por edad desarrollando normativa para evitar abusos y poniendo a disposición de las personas servicios de reclamación y denuncia.
- Legislar la necesidad de prestar el servicio de manera presencial (un mínimo de oficinas por territorio u oficinas móviles).
- Desarrollar las normas que protegen a las personas consumidoras desde la perspectiva de las necesidades de las personas mayores.
- Mejorar el sistema de reclamaciones y/o denuncias y las sanciones derivadas de las mismas.
- Disponer de un servicio de atención y consulta para las cuestiones relativas a la seguridad y ciberseguridad.
- Mejorar el control y vigilancia aumentando la lucha contra los fraudes telemáticos.
- Exigir y vigilar que el personal de las Administraciones Públicas que cumplan las normas de buen trato en la atención a la clientela tenga la edad que tenga.
- Disponer de recursos y servicios públicos con garantías de accesibilidad física y cognitiva.
- Garantizar que las políticas públicas adopten un enfoque del envejecimiento basado en derechos.

³ https://www.pmp.org.es/sites/default/files/PMP_Estudio_trato_institucional_Resumen_Ejecutivo.pdf

- Revisar permanentemente los mecanismos de seguridad y protección para que sean eficaces ante los posibles fraudes que se producen por distintas vías.
- Optimizar y simplificar los procedimientos para evitar visitas o pasos innecesarios en la realización de trámites.
- Simplificar el lenguaje, haciéndolo menos técnico y garantizar la accesibilidad de la documentación y los trámites.
- Mejorar los sistemas internos de información y la coordinación entre servicios de la Administración para evitar solicitar a la ciudadanía información de la que ya se dispone.
- Aumentar las oficinas de atención al público y ampliar los horarios.
- Incentivar la prestación de los servicios de interés general a población mayor, a través de la subvención y beneficios fiscales.
- Disponer de un procedimiento normalizado y pautado y fácilmente accesible según los diferentes canales de reclamación y denuncia.
- Centralizar las reclamaciones en un solo organismo, para evitar a la ciudadanía pasos innecesarios y pérdida de tiempo en los trámites.

En vista de lo anteriormente expuesto, desde el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), solicitamos que se tengan en cuenta estos comentarios o aportaciones al presente, esperando que se proceda al traslado de estas y se tenga en consideración al respecto.

Madrid, a 9 de mayo de 2024.