

DIRIGIT A/DIRIGIDO A: PUBLICO EN GENERAL, ESTUDIANTES Y PROFESIONALES RELACIONADOS CON LA TEMÁTICA DE CONSUMO.

JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE LA FORMACIÓ/JUSTIFICACIÓN NECESIDAD DE LA FORMACIÓ

Bajo el término Servicios esenciales se incluyen sectores como las telecomunicaciones, la banca, los servicios postales, los suministros de agua, el gas, la electricidad, el transporte y cualquier otra actividad económica que sea declarada de interés general por los estados. Los tipos de actividades comprendidas en este ámbito y consideradas como servicios básicos hacen que todos seamos sujetos destinatarios de estas actividades en tanto consumidores, o usuarios de las mismas. Estas actividades responden a necesidades básicas y esenciales de la colectividad, por lo cual, el suministro y el acceso a estos servicios tiene que quedar garantizado a la población.

La legislación de la Unión Europea impone la liberalización de alguna de estas actividades, de forma que estas se abren al libre mercado y a la competencia. En este marco, la prestación de servicios funciona siguiendo el criterio de la rentabilidad económica y comercial y pone fin a los monopolios estatales. Con todo, se trata de actividades que continúan siendo de interés general, con lo que su prestación tiene que quedar garantizada a los ciudadanos en términos de calidad, regularidad, universalidad y precio asequible. En este contexto, la Unión Europea ha pretendido compatibilizar la liberalización económica de estas actividades, con el interés público subyacente a estas. A tal efecto, las normas comunitarias han desarrollado unas técnicas e instrumentos dirigidos a cumplir estas exigencias y a garantizar a los ciudadanos el acceso a unas prestaciones básicas que además contribuyan a la cohesión social y territorial, tanto al ámbito interno como el europeo.

Cuando los ciudadanos hacen uso de los servicios esenciales se transforman en usuarios de esos servicios. Muy frecuentemente, esto conlleva una relación contractual que requiere de la firma de un contrato de prestación de servicios que individualiza al ciudadano y lo sitúa en el ámbito de aplicación de la legislación de consumo. La función de los poderes públicos no es solo garantizar el acceso a la prestación de estos servicios, sino también la defensa de los intereses de los usuarios de estos servicios, aspecto que ha sido tradicionalmente olvidado en el tratamiento de los servicios económicos de interés general.

Los consumidores están en el corazón del mercado único en su calidad de actores clave para el crecimiento económico. Desde esta perspectiva, quedan sometidos y amparados por la legislación de consumo de ámbito comunitario. Desde hace años, la Unión Europea viene también promoviendo los derechos de los consumidores desde un punto de vista independiente del Derecho de la competencia.

La protección de los consumidores es siempre importante por sus repercusiones en la económica y el mercado único, pero es especialmente importante en el ámbito de los sectores preferentes, por tratarse de servicios de primera necesidad: transporte, comunicaciones electrónicas y energía, donde la falta de protección a los usuarios puede conllevar su mayor vulnerabilidad al no poder minimizar el precio y maximizar la utilidad, con el consiguiente riesgo de exclusión social. En tanto que usuarios de servicios esenciales, o de interés general estamos hablando de consumidores cualificados que tienen un plus de protección que resulta de la aplicación no solo de la legislación general en materia de consumo, sino también de la propia legislación específica o sectorial que regula cada uno de estos ámbitos.

