



EL FUTURO DE LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES YA ESTÁ AQUÍ

Por Julie Hunter

Desde la sostenibilidad hasta la vulnerabilidad, luchamos por la protección de nuestros familiares, amigos y vecinos. Juntos, haremos oír nuestras voces.

El [Día Mundial de los Derechos del Consumidor](#), celebrado el 15 de marzo, es una oportunidad para sensibilizar a la opinión pública mundial sobre los derechos de los consumidores y pedir cambios. Las [Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor](#) (UNGCP), que sustentan la labor del movimiento mundial de consumidores, definen los derechos de

los consumidores en materia de sostenibilidad, inclusión, comercio electrónico, seguridad, información y compensación.

Los consumidores necesitan protección como nunca antes. El cambio climático, la digitalización, la crisis del costo de vida y un mercado energético volátil (sumado a los efectos persistentes de la COVID-19) plantean desafíos y riesgos a los consumidores en el día a día.

En defensa de los consumidores

Creo que las normas pueden desempeñar un papel importante para empoderar y proteger a los consumidores. No obstante, para liberar este potencial, los consumidores deben estar en el corazón del desarrollo de normas. La parte interesada del consumidor ofrece unas percepciones valiosas respecto a las necesidades de la gente común, sus modos de actuar y los problemas que enfrentan en su vida diaria. Sirve de ayuda para crear mejores normas que a su vez lleven a unos productos y servicios más seguros, más justos y más sostenibles.

Seguir el ritmo de las nuevas amenazas a los derechos de los consumidores, y garantizar que las normas mitiguen dichos riesgos, es un desafío considerable. Para abordarlo, la [Red de interés público y del consumidor](#) (CPIN, por sus siglas en inglés) de Reino Unido y el [Comité de ISO sobre Política del Consumidor](#) (COPOLCO, por sus siglas en inglés) se esfuerzan para garantizar la efectiva representación de los consumidores en las normas. La CPIN, red independiente de expertos capacitados que hablan en nombre de los consumidores para las normas británicas, colabora con asociaciones de consumidores líderes a través del [Foro para consumidores](#) de BSI para realzar la voz de la parte interesada del consumidor. British Standards Institution (BSI), miembro

de ISO para el Reino Unido, y el gobierno británico apoyan la CPIN y el foro, muestra de su compromiso para incluir a todas las partes interesadas relevantes en el proceso de elaboración de normas.

Apoyo a los derechos del consumidor

Este año, el Día Mundial de los Derechos del Consumidor se centra en la [transición energética limpia](#): cómo lograr el rápido cambio que necesita nuestro planeta garantizando al mismo tiempo la sostenibilidad, la seguridad y la asequibilidad para los consumidores. La sostenibilidad es una de las principales prioridades de la CPIN, por lo que me complació asistir al lanzamiento de la [Declaración de Londres](#) en 2021, para celebrar el compromiso de ISO con la lucha contra el cambio climático a través de las normas. Ahora, estoy deseando asistir a la 44.^a sesión plenaria de COPOLCO en mayo de 2023, donde nos centraremos en posibilitar un consumo sostenible y exploraremos cómo las normas pueden ayudar a las empresas responsables a ofrecer opciones más sostenibles a los consumidores.

La inclusión es otra de las cinco áreas prioritarias de la CPIN, y es un importante derecho de los consumidores. Siempre me ha apasionado mejorar los resultados de todos los consumidores, en particular de los desfavorecidos o vulnerables, por lo que me entusiasmó dar un paso al frente para representar a los consumidores del Reino Unido en [ISO 22458](#), la nueva norma de la ISO sobre la vulnerabilidad de los consumidores, y su predecesora, BS 18477. Una iniciativa de CPIN/COPOLCO, ISO 22458 es una norma determinante para la sociedad actual.

Una tormenta en ciernes

Todos nosotros podemos llegar a ser vulnerables en cualquier momento. En la última década, hemos adquirido un

conocimiento más amplio de la gran variedad de factores de riesgo que pueden contribuir a la vulnerabilidad. Reconocemos que las situaciones personales y los acontecimientos vitales como el duelo, la pérdida del empleo, las deudas, las rupturas familiares, así como la salud física y mental, pueden tener un efecto grave en la capacidad de una persona para comprender, comunicarse y tomar decisiones.

Más recientemente, la pandemia y la crisis del costo de vida han exacerbado la vulnerabilidad en todo el mundo, y sus efectos serán duraderos. La FCA, el organismo regulador financiero del Reino Unido, estima que el primer año de la COVID-19 trajo consigo [3.7 millones](#) más de consumidores vulnerables, con el 53 % de los adultos del Reino Unido siendo vulnerables de algún modo. En el Reino Unido, hemos visto una buena adopción de las normas de vulnerabilidad en los servicios esenciales (por ejemplo, energía, agua, financiación), pero hay una necesidad urgente de que la norma ISO 22458 se implemente más ampliamente para que todos puedan obtener el apoyo que necesitan en tiempos difíciles.

Inclusión por diseño

ISO 22458 ofrece a los proveedores de servicios una guía práctica sobre cómo identificar consumidores en situación de vulnerabilidad, entender el impacto de la vulnerabilidad y ofrecer un apoyo significativo y a medida, a través de la investigación, el análisis y la implicación del consumidor. Los proveedores de servicios pueden mostrarse reacios a recopilar grandes cantidades de datos, especialmente sobre temas delicados como la vulnerabilidad. Pero existen formas inteligentes y éticas de utilizar los datos «para el bien», para comprender las experiencias de sus clientes y satisfacer sus necesidades.

Para minimizar los daños, los proveedores de servicios deben ser proactivos y diseñar unos sistemas y procesos inclusivos. La inversión merece la pena. Al hacer que los servicios sean accesibles a personas con un diverso abanico de necesidades y capacidades, un negocio puede aumentar su cartera de clientes, mejorar los resultados, reducir las reclamaciones y reforzar su reputación.

ISO 22458 impulsa la inclusividad ya que anima a los proveedores de servicios a considerar la accesibilidad en todos los «puntos de contacto», es decir, el ambiente del servicio, los materiales publicados y servicios telefónicos y en línea. La norma promueve toda una variedad de métodos de contacto para que las personas puedan elegir el que mejor les venga. Reconoce que la exclusión digital es un problema importante, pero también que algunas personas pueden preferir las interacciones en línea si no se sienten a gusto hablando de su vida privada.

Proteger a los consumidores del futuro

Los desafíos que los consumidores enfrentan hoy no serán los mismos en los próximos años. Por ello, la CPIN debe ser ágil con este planteamiento, aprovechando los principios de los consumidores (basados en las UNGCP) para ofrecer unos buenos resultados a los consumidores; resultados que puedan soportar los cambios del mercado. Por ejemplo, ISO 22458 se basa en [nueve principios rectores](#) que deben sustentar la prestación inclusiva de servicios.

Siempre he disfrutado con mi trabajo en la protección de los consumidores, pero me parece especialmente relevante en el clima actual. Ayudar a crear normas que cubran las necesidades de los consumidores y reduzcan los daños es muy gratificante. Si todas las partes interesadas trabajan juntas,

podremos crear normas que marquen una verdadera diferencia en la vida de las personas y ayudar a proteger los derechos de los consumidores en un mundo en constante cambio.

Acerca de Julie Hunter

[Julie Hunter](#) es consultora independiente, investigadora y escritora con 25 años de experiencia en la defensa y protección de los consumidores. Ha colaborado con asociaciones de consumidores británicas e internacionales líderes, incluidas Which?, BEUC y Consumers International.

Julie preside la [Red de interés público y del consumidor](#) (CPIN), una organización independiente que representa a los consumidores en el desarrollo de normas británicas, y representa al Reino Unido en el Grupo Consultivo de la Presidencia de COPOLCO, el Comité de ISO sobre Política del Consumidor.