

PROJECTE D'ORDRE PER LA QUAL S'ESTABLEIX EL PROCEDIMENT PER CONVALIDAR LA FORMACIÓ DE LES PERSONES MEDIADORES DE CONSUM I UN TEMARI DE REFERÈNCIA PER ACREDITAR LA SEVA FORMACIÓ PER PART DE LES ENTITATS MEDIADORES

La Agència Catalana del Consum està tramitant el Projecte de orden por el que se establece el procedimiento para convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo y un temario de referencia para acreditar su formación por parte de las entidades mediadoras.

La ASOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS DE CATALUNYA (ASUFIN CATALUNYA), como organización miembro del Consell de Persones Consumidores presenta las siguientes.

ALEGACIONES

Desde ASUFIN valoramos, en general muy positivamente el proyecto, sin embargo, consideramos que las horas que se requieren para ser mediador son en parte insuficientes, por lo que se debería aumentar el número exigido.

Además, encontramos a faltar la concepción del **“consumidor vulnerable”** en la formación requerida. En efecto, el temario de formación que se requiere para el mediador de consumo no contempla los casos de vulnerabilidad. Consideramos que hoy en día nos encontramos con que un número importante de casos que solicitan mediación se encuentran afectados por la imposibilidad de hacer frente a los pagos de la hipoteca, o pago de servicios lo que implica que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, en este caso económica. Desde ASUFIN consideramos que es necesario que el mediador de consumo tenga también conocimientos sobre la normativa que prevé la defensa de las personas o familias en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social.

Es de todos conocido que la legislación sobre defensa de los consumidores y usuarios ha ampliado sus conceptos de consumidor y usuario hasta incorporar el concepto persona consumidora vulnerable. Efectivamente, distintas Directivas de la Unión Europea han tenido una progresiva modificación, en el ámbito de la regulación sobre las relaciones de consumo, que se ha ido reflejando en las correspondientes transposiciones a la legislación estatal y autonómica.

Así ha ocurrido con la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario; el Real decreto ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes; el Real decreto ley 1/2021, de 19 de enero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y finalmente, con el Real decreto ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea que, entre otras variadas materias, ha servido para incorporar determinadas modificaciones en cuanto a personas consumidoras.

El especial énfasis que las modificaciones mencionadas hacen de la persona consumidora vulnerable, creemos que justifica la inclusión en el Temario de la Orden por la que se establece el procedimiento para convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo, de tal forma que proponemos contenga un apartado sobre: **La persona consumidora vulnerable: regulación.**

En Barcelona a 23 de marzo de 2022



PATRICIA SUÁREZ RAMÍREZ
PRESIDENTA DE ASUFIN CATALUNYA