

VI Jornada MPAC “Resultados encuesta de hábitos de compra y consumo 2020”

Madrid, 26 de noviembre de 2020

Señoras y señores:

Es para mí un honor clausurar, junto al ministro de Consumo, esta jornada organizada por la **Mesa de Participación de Asociaciones de Consumidores** y en la que hemos confluído desde representantes institucionales hasta profesores de universidad, organizaciones de consumidores, periodistas o la Agencia de Seguridad Alimentaria.

Una amalgama de representantes de la sociedad civil que tienen como objetivo fundamental la defensa del consumidor desde diferentes ámbitos. Todos ellos complementarios y en los que confluye la institución que represento.

Me van a permitir que dedique tres minutos a explicarles cómo también la CNMC tiene a la defensa del consumidor como eje de su actividad.

Tal vez el entorno en que nos encontramos tiene un componente de solemnidad institucional que puede alejar más que acercar la visualización de la CNMC en su labor de defensa del consumidor. Créanme que la labor diaria que desempeñan los técnicos de esta casa está encaminada hacia ese objetivo.

Trabajamos en la defensa del consumidor, a través de la competencia, y garantizamos la misma evitando situaciones de monopolio y cartelización. Situaciones en las que quienes más sufren son los consumidores más vulnerables. ¡¡Un reto en toda regla!!

Esta institución es como una moneda con dos caras:

- La relativa a la competencia que les acabo de comentar y
- La que afecta a la regulación de mercados como la energía, el ferrocarril, las telecomunicaciones o el postal.

España es uno de los pocos países (junto a Holanda y Alemania) que cuenta con una institución como la CNMC que tiene en su seno la capacidad de garantizar la competencia, por un lado, y de poner en marcha una regulación eficiente que garantice la libertad de empresa y los derechos de los consumidores, por otro.

Trabajamos para consolidar un entorno seguro y favorable para las decisiones de consumo de millones de personas en nuestro país. Y queremos hacerlo en colaboración con otros actores como hoy lo demuestra este acto. Con todas aquellas instituciones públicas y privadas que trabajan persiguiendo este mismo fin. Formando red, cooperando y avanzando en un camino que es complejo, pero a la vez, apasionante.

La complejidad y las amenazas vienen de múltiples frentes:

- Los estados legislan con mayor lentitud que los cambios que surgen en la sociedad, incrementados exponencialmente por fenómenos como la digitalización
- Lo analógico es, por regla general, más ineficiente independientemente del sector que lo utilice
- Junto a muchas ventajas, lo digital acarrea, asimismo, una serie de amenazas que hemos de combatir defendiendo los derechos del consumidor.

En la CNMC hemos decidido dar un salto hacia la eficiencia a través de la digitalización, desarrollando herramientas y algoritmos inteligentes que pueden dar respuesta a necesidades provenientes tanto de la energía, las telecomos o el sistema ferroviario. Situaciones diferentes que presentan problemas similares si las analizamos en profundidad.

Apostamos por lo digital como punto de apoyo para la eficiencia y la defensa del consumidor. Nos hemos comprometido, asimismo, con los objetivos de desarrollo sostenible, impulsando de forma definitiva la transición energética y poniendo especial énfasis en la protección de los consumidores más vulnerables.

Es el camino que hemos de recorrer si queremos dejar a nuestros hijos y nietos un mundo mejor y más habitable en sintonía con el Pacto Verde Europeo: la hoja de ruta para **dotar a la UE de una economía sostenible**.

En esta conjunción de esfuerzos quisiera recordar que mi primer acto como presidenta de la CNMC fue junto al ministro de Consumo, presentando el comparador de la factura de la electricidad el pasado 11 de septiembre. Una herramienta que simboliza la apuesta de colaboración y compromiso con el consumidor entre instituciones y sociedad civil. Una apuesta que tendrá continuidad y les iremos transmitiendo oportunamente.

Para terminar, quisiera enfatizar cuatro ideas que rigen la actuación de esta Comisión: contribuir a un futuro más sostenible, colaborar en red, trabajar para que el consumidor goce de una mayor protección y unos mejores servicios y, como corolario, dejar un mundo mejor a quienes nos sucedan.

Muchas gracias a todos Vds. por estar hoy aquí con nosotros