

ESPAÑA EFICIENTE

POLICY BRIEF | PROTECCION AL CIUDADANO

Escudo Ciudadano: Observatorio de Abusos, Mediación Rápida y Protección Efectiva

1. Resumen Ejecutivo

El ciudadano español se enfrenta cada día a abusos, fraudes y practicas desleales que el sistema actual resuelve demasiado tarde o no resuelve. Una empresa que cobra cargos no autorizados, un servicio que no cumple lo prometido, una estafa online menor: el camino actual para defenderse es largo, costoso y desproporcionado respecto al daño sufrido. Muchos ciudadanos simplemente desisten. España Eficiente propone el Escudo Ciudadano: un sistema de cinco pilares que detecta abusos de forma proactiva, media rápidamente entre ciudadanos y empresas, sanciona con agilidad dentro del marco legal y educa para prevenir antes de que ocurra el daño. Todo ello a través de 17 oficinas híbridas en cada comunidad autónoma, con plataforma digital centralizada y un coste de menos de 2,4 millones de euros anuales para toda España.

Nadie quiere enfrentarse al Estado. El efecto disuasorio es la mejor política de prevención.

El ciudadano sabe que hay un escudo detrás de él. El abusador sabe que actuar tiene consecuencias rápidas.

Menos de 2,4 millones de euros anuales para toda España.

2. El Problema: El Ciudadano Solo frente al Abuso

- Empresas que cobran cargos no autorizados repetidamente sin consecuencias efectivas porque el proceso de reclamación es largo y costoso.
- Estafas online menores que no alcanzan el umbral para una investigación penal pero acumulan millones en daño agregado.
- Publicidad engañosa que no se persigue de forma sistemática por falta de recursos y coordinación.
- El ciudadano sin recursos económicos no puede permitirse un abogado para defender sus derechos ante abusos menores.
- No hay un sistema proactivo de detección de patrones: se actúa cuando hay denuncia, no cuando hay patrón de abuso repetido.

El problema no es la falta de leyes.

Es la falta de un sistema ágil, accesible y proactivo que las aplique.

3. Los Cinco Pilares del Escudo Ciudadano

3.1 Observatorio de Abusos y Fraudes

Una unidad estatal que centraliza denuncias y detecta patrones antes de que el daño se extienda:

- Centraliza denuncias de estafas, cobros indebidos, hurtos menores, publicidad engañosa y practicas abusivas.
- Analiza patrones automáticamente: si una empresa acumula denuncias similares, se activa alerta e investigación inmediata.
- Publica alertas preventivas agregadas sin identificar datos personales, conforme al RGPD.
- Ejemplo: si una empresa de servicios cobra repetidamente cargos no autorizados a distintos ciudadanos, el observatorio lo detecta antes de que llegue una denuncia individual y activa el protocolo de investigación.

3.2 Mediación Rápida

Oficinas digitales y físicas que actúan como mediadores entre ciudadanos y empresas, resolviendo conflictos menores sin juicio:

- Mediación profesional gratuita para el ciudadano en conflictos de consumo, servicios y contratos menores.
- Resolución en días, no meses: el mediador convoca a ambas partes y propone solución en un plazo máximo tasado.
- Base legal: Sistema Arbitral de Consumo ya existente, reforzado y digitalizado. La mediación es voluntaria pero con fuerte incentivo para la empresa porque la alternativa es el procedimiento administrativo sancionador.
- Ejemplo: reclamo por un producto defectuoso vendido con información engañosa. La mediación obliga a reparación o devolución en días sin necesidad de abogado ni juicio.

3.3 Sanción y Disuasión

Sistema legal ágil para aplicar multas y medidas correctivas con plenas garantías:

- Todo abusador sabe que actuar contra un ciudadano tiene consecuencias rápidas y proporcionales.
- Sanciones basadas en la Ley de Defensa de los Consumidores y la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo.
- Procedimiento garantista: notificación previa, plazo de alegaciones, posibilidad de recurso. Sin arbitrariedad.
- Ejemplo: estafa online menor detectada por patrón repetido. Multa inmediata proporcional al daño y bloqueo temporal de actividad comercial.

3.4 Protección Legal y Acompañamiento

Asesoría gratuita y representación básica para cualquier ciudadano, independientemente de sus recursos:

- Orientación jurídica gratuita en la oficina presencial o digital para entender derechos y opciones ante cualquier abuso.
- Acompañamiento en el proceso de denuncia o mediación para ciudadanos sin experiencia jurídica.
- Derivación a instancias judiciales o sectoriales cuando el caso supera el ámbito administrativo.
- Ejemplo: ciudadano que recibe una subida injustificada en su contrato de suministro. La oficina le explica sus derechos, le ayuda a reclamar y le acompaña si la empresa no responde.

3.5 Educación y Prevención

La mejor protección es que el ciudadano no sea víctima. El sistema actúa antes del abuso:

- Campanas de prevención sobre fraudes frecuentes, derechos del ciudadano y como actuar ante abusos.
- Alertas móviles geolocalizadas o sectoriales sobre estafas activas en la zona o sector.
- Información clara sobre recursos legales disponibles y como acceder a ellos.
- Coordinación con colegios, asociaciones de vecinos y comercios locales para difusión de alertas preventivas.

4. Las 17 Oficinas Híbridas de Protección Ciudadana

El modelo se implementa a través de 17 oficinas híbridas, una por cada comunidad autónoma, ubicadas en edificios públicos disponibles para minimizar el coste:

Cargo	Numero	Función	Salario anual
Coordinador / Abogado	1 por oficina	Supervisión legal y mediación de casos	50.000 euros
Gestor Administrativo	1 por oficina	Registro y seguimiento de denuncias	25.000 euros
Atención Ciudadana	1 por oficina	Recepción presencial, telefónica y online	22.000 euros
TOTAL	51 personas en toda España	Cobertura nacional completa	—

Concepto	Coste estimado
Salarios y cargas sociales (51 personas)	~2.178.000 euros/año

Servicios y mantenimiento (17 oficinas)	~85.000 euros/año
Equipamiento inicial (PCs, software, seguridad)	~136.000 euros (inversión única)
TOTAL PRIMER AÑO	~2.399.000 euros
COSTE A PARTIR DEL SEGUNDO AÑO	~2.263.000 euros/año
Coste por ciudadano (48 millones habitantes)	Menos de 0,05 euros al año

Menos de 5 céntimos por ciudadano al año.

Para un sistema que resuelve conflictos en días, detecta patrones de abuso antes de que se extiendan y protege a cualquier ciudadano independientemente de sus recursos.

5. Base Legal

Función	Marco legal
Mediación y resolución de conflictos de consumo	Real Decreto Legislativo 1/2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
Procedimiento sancionador con garantías	Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común. Notificación, alegaciones y recurso garantizados.
Derecho a defensa y acceso a justicia	Art. 24 CE. Ley de Enjuiciamiento Civil y Criminal.
Alertas y estadísticas publicas	RGPD (UE) 2016/679 + LO 3/2018 LOPDGDD. Solo datos agregados sin identificar individuos.
Transparencia y auditoria	Ley 47/2003 de control interno del sector publico.
Legalidad de la actuación estatal	Art. 103 CE. Toda actuación debe estar dentro del marco normativo vigente.

6. Conclusión

El ciudadano no debería necesitar un abogado para defender sus derechos ante abusos cotidianos.

El Escudo Ciudadano proporciona detección proactiva, mediación rápida, sanción efectiva y educación preventiva.

Todo ello por menos de 5 céntimos por ciudadano al año.

Cuando el abusador sabe que actuar tiene consecuencias rápidas, actúa menos.
Esa es la mejor política de protección: la disuasión efectiva.

Este Policy Brief forma parte de España Eficiente: El Modelo Completo.
Relacionado con: Hurto Menor | Integridad Pública | Administración Digital | GIF y ROC | Protección al Menor.