



Las 8 PRIORIDADES de  
BEUC para la

Presidencia  
española



## TABLE OF CONTENTS

<b>BEUC pide a la Presidencia española luchar a favor de mejores derechos contractuales para el consumidor</b> .....	<b>5</b>
<b>Objetivo Contratos celebrados con consumidores</b> .....	<b>7</b>
<b>Objetivo Seguridad</b> .....	<b>11</b>
I. Productos de consumo seguros .....	<b>11</b>
II. Garantizar la seguridad en el desarrollo de las nanotecnologías y los nanomateriales .....	<b>12</b>
<b>Objetivo Servicios Financieros</b> .....	<b>14</b>
I. Mejorar la supervisión y la reglamentación financiera .....	<b>14</b>
II. Información precontractual sobre los productos y servicios financieros .....	<b>16</b>
III. Asesoramiento financiero .....	<b>16</b>
IV. Créditos – Prestamos responsables .....	<b>17</b>
V. Sistemas de garantía de depósito .....	<b>18</b>
VI. Armonización de la legislación en materia de intermediarios financieros .....	<b>19</b>
VII. Imponer el acceso a un servicio mínimo para todos los consumidores .....	<b>19</b>
VIII. Facilitar los servicios de pago .....	<b>19</b>
<b>Objetivo Energía y Sostenibilidad</b> .....	<b>21</b>
I. Promover el acceso, la posibilidad de elección y unos precios asequibles para todos los consumidores .....	<b>21</b>
II. Promover posibilidades de elección sostenibles aplicando medidas eficaces y herramientas útiles .....	<b>23</b>
<b>Objetivo Acciones Colectivas</b> .....	<b>26</b>
<b>Objetivo Alimentación</b> .....	<b>28</b>
I. Ayudar a los consumidores a tomar decisiones estando bien informados .....	<b>28</b>
II. Hacer de la protección de los niños una cuestión prioritaria .....	<b>29</b>
III. Mantener la seguridad alimentaria al nivel más alto posible .....	<b>29</b>
<b>Objetivo Salud</b> .....	<b>31</b>
I. Mejor información sobre la salud .....	<b>31</b>
II. Seguridad de los consumidores en lo que respecta a los efectos secundarios de los medicamentos .....	<b>31</b>
III. Proteger a los consumidores de los medicamentos falsificados .....	<b>32</b>
IV. Mayor seguridad en materia de derechos de los pacientes .....	<b>32</b>
V. E-salud en beneficio de los consumidores .....	<b>32</b>
<b>Objetivo Entorno Digital y Telecomunicaciones</b> .....	<b>34</b>
I. Garantizar servicios de telecomunicaciones accesibles para todos .....	<b>34</b>
II. Proteger los derechos de los consumidores en el entorno digital .....	<b>35</b>

## BEUC pide a la Presidencia española luchar a favor de mejores derechos contractuales para el consumidor

España asumirá la Presidencia de la Unión Europea en un momento verdaderamente crítico. Los grandes cambios que se han producido recientemente en el panorama político de la UE, tales como la elección de un nuevo Parlamento Europeo y una nueva Comisión Europea, así como la adopción del Tratado de Lisboa, requerirán un primer periodo de adaptación. Todos estos cambios han ocurrido en un contexto económico de inestabilidad caracterizado por un gran número de pérdidas de puestos de trabajo y una ralentización significativa de la economía tanto a nivel de la UE como del mundo en general.

Aun cuando se han tomado medidas para salvar empresas y puestos de trabajo, los consumidores siguen esperando que se adopten aquellas medidas que les permitan volver a confiar en el funcionamiento de los mercados. A partir de ahora, uno de los principales objetivos debería ser recuperar la confianza del consumidor garantizándole un nivel de protección adecuado.

Esta es la razón por la cual hacemos un llamamiento a la Presidencia española a fin de que ésta encamine la labor que realizan las instituciones europeas en lo que respecta a la propuesta de **Directiva sobre derechos de los consumidores**. Al hacerlo, la Directiva, cuya finalidad actual, como se puede constatar, es facilitar el comercio transfronterizo ofreciendo al consumidor un nivel de protección demasiado débil, se convertirá en un auténtico instrumento generador de confianza del consumidor. Para alcanzar este objetivo, será preciso introducir mejoras sustanciales en el planteamiento mismo de la propuesta, ya que el enfoque planteado por la Comisión, a saber, la armonización máxima combinada con un bajo nivel de protección del consumidor, resulta inaceptable, tanto a nivel de la UE como a nivel de cada Estado miembro, si se analiza desde la perspectiva de una política de consumidores sensata.

Exhortamos igualmente a la Presidencia española a facilitar el avance de los siguientes dossiers, asegurando que:

- Se dediquen mayores esfuerzos en el ámbito de la seguridad de los productos de consumo, especialmente en lo que concierne a los **productos químicos peligrosos**, particularmente en el contexto de la próxima revisión de la **Directiva relativa a la seguridad general de los productos**, o respecto a los efectos desconocidos de las **nanotecnologías** en la salud y el medio ambiente.
- Existan mayores posibilidades de **recurso** en caso de presentarse algún problema. En este sentido, poder disponer de **mecanismos de recurso colectivo de los consumidores** en todos los países de la UE debería ser una prioridad para los responsables de la toma de decisiones en la UE.
- **Los bienes de consumo se vuelvan más sostenibles**, ayudando a los consumidores a elegir dichos bienes estando bien informados y teniendo más en cuenta su carácter sostenible, y, en consecuencia, que éstos puedan contribuir en la lucha contra el **cambio climático**.

- Se garantice un alto nivel de protección para todos los consumidores de la UE en el área de los **servicios financieros**, particularmente durante los periodos de disminución de la actividad económica, y que se tengan en cuenta los intereses de los consumidores a la hora de planificar las medidas de regulación de los mercados financieros.
- Todos los hogares de Europa tengan **acceso a la energía a un precio razonable** y que éstos puedan elegir entre las diferentes fuentes alternativas de suministro y de energía disponiendo de la información adecuada.
- Los consumidores dispongan de suficiente información a fin de seguir un **régimen alimenticio saludable**.
- Se encare la cuestión relativa al marketing agresivo de alimentos nocivos para los niños.
- Se zanje seriamente el problema de la **comercialización** encubierta de **productos farmacéuticos**.
- **Todos** tengan acceso a los **servicios de telecomunicación** y se brinde protección a los **derechos de los consumidores en el mundo digital**.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, hemos establecido **ocho áreas principales que revisten importancia**, las cuales hemos descrito en el presente documento, así como **numerosas propuestas concretas**. Durante el primer semestre de 2010, la Presidencia española tendrá la responsabilidad de dirigir los debates y las negociaciones que se desarrollarán en torno a estos temas. BEUC<sup>1</sup> y sus asociaciones miembros españolas, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) ruegan al Presidente del Gobierno y los miembros de su gobierno dar a estos temas un carácter prioritario y valorar de manera concreta en qué medida su programa puede beneficiar a los consumidores.

---

<sup>1</sup> BEUC, la Organización Europea de Asociaciones de Consumidores, es la organización que agrupa a 43 de las organizaciones de consumidores más importantes de 31 países europeos. Nuestro objetivo es representar y promover los intereses de los consumidores ante los responsables de la toma de decisiones de la UE en todas aquellas áreas que conciernen al consumidor y que converjan con las prioridades estratégicas de nuestros miembros.

## Objetivo Contratos celebrados con consumidores

**Normas estrictas a fin de proteger a los consumidores adecuadamente cuando celebran contratos en línea o fuera de línea**

En octubre de 2008, la Comisión Europea adoptó una propuesta de Directiva sobre derechos de los consumidores a través de la cual se revisa cuatro directivas relativas a los consumidores<sup>2</sup> combinándolas para constituir un único instrumento. El objetivo de la Comisión es simplificar y completar las normas vigentes relativas a los contratos celebrados entre las empresas y los consumidores que compran productos o servicios, logrando así que el Mercado Interior se beneficie plenamente.

Al enfoque de armonización mínima (según el cual los Estados miembros pueden mantener o adoptar normas de protección al consumidor más estrictas que las establecidas en las Directivas) se le acusa en la actualidad de haber provocado una fragmentación del marco normativo en los diferentes países y de haber desalentado el comercio transfronterizo, ya que se considera que para los comerciantes es excesivamente complicado adaptarse de por sí a las diferentes normas nacionales de protección del consumidor. La Comisión propone, por consiguiente, renunciar al enfoque de armonización mínima y reemplazarlo por la armonización plena (que estipula que los Estados miembros perderían la posibilidad de introducir o mantener normas que vayan más allá de la protección contemplada en el instrumento comunitario). Según esta propuesta, la introducción de la armonización plena en el ámbito del Derecho en materia de protección del consumidor es necesaria si se quiere incrementar el aún limitado comercio transfronterizo y fomentar la confianza del consumidor.

Además de las barreras jurídicas, que impiden a los consumidores realizar compras fuera de sus territorios nacionales, vale mencionar también las dificultades que se presentan a causa de los idiomas, las dudas originadas por el hecho de que en caso de adquirir un producto defectuoso el consumidor tenga que dirigir su reclamación a un proveedor extranjero – y distante –, la ausencia de servicios transfronterizos de recurso o el temor en relación a la seguridad y la protección de los datos en Internet.

Por otra parte, la propuesta estipula una armonización máxima con un nivel bajo de protección al consumidor. A nuestro parecer, los consumidores europeos no tendrían por qué pagar el precio que significa perder lo esencial de la legislación nacional sobre protección del consumidor a cambio de un enfoque aparentemente atractivo y de tipo “talla única”, que beneficie principalmente a las empresas y que, sobre todo, les ofrezca condiciones de competencia equitativas sólo a un nivel muy superficial.

Dada la poca confianza que el consumidor deposita en las compras en línea, ahora es más importante que nunca garantizar a los consumidores una protección adecuada y el respeto de sus derechos.

---

<sup>2</sup> Directiva sobre contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (85/577), Directiva sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (93/13), Directiva sobre contratos a distancia (97/7) y Directiva sobre las ventas y las garantías de los bienes de consumo (1999/44).

La Directiva propuesta requiere de cambios sustanciales para poder convertirse en una ley que ofrezca valor añadido al desarrollo del Mercado Único y tenga en cuenta las necesidades y expectativas de los consumidores de la UE tanto en el presente como en el futuro.

**Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Antes de tomar cualquier decisión relativa a la Directiva propuesta, llevar a cabo una discusión abierta, sincera y más matizada sobre el concepto subyacente de la Directiva propuesta, particularmente en lo referente al impacto a nivel jurídico y económico de la armonización plena en la legislación sobre contratos celebrados con consumidores, incluidos los costes y beneficios de la Directiva propuesta. A tal respecto, deberán llevarse a cabo otros estudios que completen la evaluación del impacto hasta ahora realizada.
- Considerar con más seriedad el papel que juegan los principios de proporcionalidad y subsidiariedad contenidos en el Tratado de la Unión Europea, particularmente tras la entrada en vigor del Tratado de Lisboa.

Partiendo de los resultados de tales reflexiones y de la información adicional que ello genere:

- Garantizar que la futura Directiva incremente los derechos de los consumidores, en lugar de disminuirlos, estableciendo un nivel elevado de protección del consumidor.
- Aceptar la armonización plena sólo bajo las siguientes condiciones:
  - La armonización plena deberá aplicarse únicamente a las cuestiones técnicas y/o transversales (tales como la duración del periodo de desistimiento, las condiciones para el ejercicio del derecho de desistimiento, ciertas definiciones, como, por ejemplo, la definición de consumidor y comerciante, etc.);
  - Su aplicación no deberá conducir a un descenso en el nivel de protección del consumidor y la misma deberá garantizar un nivel verdaderamente alto de protección;
  - El texto de la Directiva deberá establecer de manera explícita el alcance del área completamente armonizada a fin de garantizar la seguridad jurídica.
- Aclarar los vínculos que existen entre la propuesta de Directiva y el Derecho general contractual. En términos generales, es necesario evaluar y poner en claro cuál sería el impacto que produciría la Directiva propuesta en el Derecho general contractual a nivel nacional a fin de evitar que la Directiva produzca en el derecho civil nacional una reacción en cadena indeseada o dé pie a interpretaciones impredecibles por parte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. En consecuencia, los ámbitos de aplicación correspondientes a las garantías de que dispone el consumidor en lo que respecta a los productos defectuosos y las cláusulas abusivas, indisolublemente vinculadas al derecho civil nacional (no armonizado), NO deben ser sometidos a una armonización plena.

Por otra parte, nos preocupa que la propuesta pueda conducir a una situación donde el Derecho contractual general evolucionase a sus anchas y se adaptase fácilmente a las nuevas tendencias del mercado, dejando campo para un nivel de protección más alto en las relaciones entre empresas que en los contratos celebrados con los consumidores, en tanto que el Derecho contractual quedaría aislado y congelado debido a los límites impuestos por la armonización plena; en otras palabras, se estancaría su evolución.

- Adaptar la actual legislación en materia de consumo al mundo digital. Las normas propuestas en materia de requisitos de información, subsanación de la falta de conformidad y cláusulas abusivas no tienen suficientemente en cuenta – o no se aplican en absoluto – las características peculiares de los productos digitales; las necesidades de los consumidores en relación a estos productos han sido, por tanto, desatendidas.

#### **Otras peticiones concretas para mejorar la propuesta:**

- En relación a las normas en materia de requisitos de información, aclarar la relación entre la propuesta (armonización plena) y la legislación de la CE y su impacto en las legislaciones nacionales vigentes, particularmente en el campo de los contratos de servicios, así como también en relación a algunos bienes específicos (por ejemplo, las mercancías peligrosas). En este campo, la armonización mínima debe aplicarse como regla general.
- Introducir más normas que favorezcan al consumidor en lo que respecta al inicio del periodo para ejercer el derecho de desistimiento (artículo 12) y las consecuencias que conlleva la omisión de información por parte del comerciante (artículo 13), así como en lo que concierne a las obligaciones de las partes en caso de desistimiento (artículos 16 y 17). Las normas propuestas no ofrecen un alto nivel de protección del consumidor.
- Suprimir algunas exenciones generales e injustificadas relativas a ciertos derechos, tales como el derecho de desistimiento aplicado a los contratos de servicios celebrados a distancia, cuando se trata de subastas en línea y las exenciones a las prestaciones de servicios de esparcimiento y de alquiler de vehículos contratados a distancia.
- Mejorar las disposiciones relacionadas con las garantías legales pero conservando la armonización mínima, ya que, en caso de que dichas disposiciones se adopten tal y como están ahora, el consumidor verá reducidas las posibilidades de subsanación con las que puede contar en caso de que el producto resulte defectuoso, e introducir una disposición, aún inexistente en muchos Estados miembros, por la que se obligue al consumidor a notificar cualquier defecto en un plazo corto. Así mismo, al sugerir un periodo de garantía de dos años a nivel comunitario, la propuesta no estimula la comercialización de productos sostenibles.
- Aplicar el principio de la armonización mínima a las normas sobre cláusulas contractuales abusivas. Tal y como han sido estipuladas, basándose en una armonización máxima, las mismas crearían una gran incertidumbre en el plano legal y pondrían en peligro las jurisprudencias nacionales eficientes, establecidas desde hace mucho tiempo. Los Estados miembros que disponen de listas de cláusulas contractuales abusivas más extensas podrían verse obligados a revocar dichas cláusulas en sus listas negras o grises.

Existe, por tanto, el riesgo de que aquellas cláusulas contractuales consideradas actualmente, en algunos Estados miembros, como cláusulas abusivas y, por consiguiente, prohibidas, tengan que ser aceptadas en el futuro. En conclusión, las normas relativas a las cláusulas contractuales abusivas deben aplicarse de manera amplia a todos los contratos celebrados con consumidores y ser adaptadas a las características específicas de los productos digitales.

- Garantizar que las necesidades específicas de los consumidores desfavorecidos sean cubiertas, especialmente en lo que concierne al suministro de información.
- Introducir una norma que establezca la responsabilidad directa del fabricante en caso de falta de conformidad. La introducción de una norma de este tipo contribuiría a que se lograra el objetivo de la propuesta de Directiva de promover la confianza del consumidor en las compras transfronterizas, permitiendo, por ejemplo, a los consumidores solicitar indemnización al fabricante de bienes defectuosos adquiridos a través de distribuidores de otros países de la UE.

## Objetivo Seguridad

**Productos de consumo seguros – protección del consumidor y del medio ambiente contra los productos químicos peligrosos**

### I. Productos de consumo seguros

Con frecuencia aparecen productos peligrosos que llevan la marca CE de conformidad y que son retirados del mercado europeo, incluso después de haber sido comprados y utilizados por los consumidores, planteándose de esta manera riesgos para la salud y la seguridad que podrían haberse evitado. El elevado número de notificaciones que recoge el sistema de alerta rápida RAPEX muestra que la legislación en materia de seguridad de los productos, tanto general como sectorial, debe ser revisada y mejorada a fin de que la misma cubra adecuadamente todos los riesgos que pudiesen representar los productos. Se necesita mayor claridad sobre la manera de interactuar de las diferentes legislaciones vigentes en la UE en materia de seguridad de los productos. Así mismo, es preciso consolidar y dilucidar la responsabilidad de los fabricantes. Por último, pero no por ello menos importante, es preciso asegurarse de que el nivel de aplicación sea el mismo en toda la UE y que las actividades de vigilancia y control sean tanto numerosas como efectivas.

Esperamos con impaciencia la próxima revisión de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos. Antes de finalizar el año 2009, se pondrá en marcha con toda certeza una consulta pública. La revisión tendría como propósito reexaminar, aclarar y actualizar las normas comunitarias existentes y tratar de aportar mayor flexibilidad a la Directiva.

#### Acciones que deben ponerse en práctica:

- Seguir garantizando la implementación apropiada a nivel nacional de la nueva Directiva sobre la seguridad de los juguetes y evaluar la necesidad de implantar pruebas obligatorias realizadas por organismos independientes (tipo homologación CE) para ciertas categorías de productos, por ejemplo, los productos que hayan provocado anteriormente lesiones serias (tales como los juguetes con imanes o que generen ruido).
- Tener en consideración la adopción rápida de decisiones permanentes por parte de la Comisión a través del procedimiento de comitología establecido en la Directiva relativa a la seguridad general de los productos a fin de tratar la cuestión relativa, por ejemplo, a los riesgos que hayan surgido y que hayan sido identificados recientemente. Introducir disposiciones específicas sobre la utilización de productos químicos peligrosos en grupos de productos específicos. Las partes interesadas deben participar en el proceso de toma de decisiones.
- Mejorar la eficiencia del sistema de alerta rápida RAPEX alentando aún más a los Estados miembros a notificar los productos peligrosos y mejorar el intercambio de información con países terceros, incluyendo a Estados Unidos y China.
- Desarrollar una versión del sitio web de RAPEX más accesible a los consumidores, permitiéndoles visualizar fácilmente la información relativa a los productos notificados.

- Establecer un sistema (confidencial) que recoja a nivel europeo todas las quejas que los consumidores nacionales tengan con respecto a la seguridad de los productos.
- Mejorar la trazabilidad de los productos de consumo.
- Solicitar a la Comisión la elaboración de un informe anual sobre la vigilancia del mercado y las actividades de normalización, que incluya un análisis de las quejas de los consumidores que hayan sido recogidas y de la evolución del nivel de seguridad general de los productos en la UE. Este informe deberá basarse en otros informes elaborados a nivel nacional, los cuales serían solicitados cada año por la Comisión a los Estados miembros. El informe deberá ser accesible al público.
- Reforzar la vigilancia del mercado y mejorar la coordinación y la colaboración entre las autoridades policiales y aduaneras de toda Europa y promover una mayor transparencia y diálogo entre los Estados miembros y entre la UE y terceros países a fin de garantizar la seguridad de los productos importados.

## **II. Garantizar la seguridad en el desarrollo de las nanotecnologías y los nanomateriales**

Las nanotecnologías son tecnologías que han emergido recientemente. El uso de la nanotecnologías significa trabajar a una escala diez mil veces inferior al grosor de un cabello humano. Las aplicaciones que actualmente tienen las nanotecnologías o que pueden preverse en diversas áreas son bastante amplias. Entre ellas cabe señalar el aumento de la eficiencia energética, un medio ambiente más limpio, tratamientos médicos más efectivos y el mejoramiento de la producción manufacturera.

Reconocemos que muchas de estas aplicaciones pueden resultar beneficiosas, particularmente para la salud y la seguridad de los consumidores y para el medio ambiente. No obstante, nos preocupan los efectos negativos que los nanomateriales podrían ejercer en la salud humana y el medio ambiente, tanto a corto como a largo plazo.

En este sentido, estamos alarmados por la utilización cada vez mayor de los nanomateriales en los productos de consumo que se venden en el mercado europeo sin una previa evaluación del riesgo que éstos implican. Estamos particularmente preocupados por aquellos productos con los que los consumidores están diariamente en contacto directo (por ejemplo, los productos cosméticos y los alimentos) y por aquéllos que terminan como desecho en el medio ambiente. Es fundamental que los consumidores estén protegidos adecuadamente y que puedan confiar en que cada producto del mercado que contenga nanomateriales (o en el que se hayan utilizado las nanotecnologías) haya sido evaluado y considerado como un producto seguro antes de que se permita su venta. A este respecto, guardamos muchas esperanzas en lo que se refiere al futuro plan de acción de la UE en materia de nanotecnologías y nanomateriales que se pondrá en marcha a principios del año 2010. En 2011, la Comisión deberá responder a la Resolución del Parlamento Europeo sobre los aspectos reglamentarios de los nanomateriales, adoptada en abril de 2009. Con esta resolución se exigía la puesta en práctica de una serie de acciones de grandes objetivos a fin de garantizar la seguridad de los nanomateriales y las nanotecnologías.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Establecer de manera unánime definiciones claras de lo que son los nanomateriales y las nanotecnologías, ya que la ausencia de definiciones genera incertidumbres en el plano legal y dificulta el desarrollo de las disposiciones reglamentarias.
- Revisar y adaptar, si es necesario, toda la legislación pertinente (por ejemplo, el reglamento REACH y la legislación sobre seguridad de los productos) en los próximos dos años a fin de enfrentar de manera adecuada los riesgos que las nanotecnologías puedan suponer para la salud y el medio ambiente.
- Promover el desarrollo de metodologías adecuadas para la evaluación de la seguridad y los riesgos teniendo en cuenta todas las características de los nanomateriales.
- Imponer el requisito de evaluación de la seguridad y la autorización para todos los nanomateriales que se utilizan en los productos de consumo o en aquellos productos que puedan tener repercusiones importantes en el medio ambiente. El principio del “sin registro no habrá acceso al mercado” debe prevalecer.
- Establecer un inventario de productos del mercado de la UE que contengan nanomateriales.
- Exigir a los fabricantes etiquetar los productos de consumo que contengan nanomateriales, particularmente la ropa, los productos domésticos y los alimentos, tal y como lo contemplará el nuevo Reglamento relativo a los productos cosméticos que entrará pronto en vigor.
- Regular la información engañosa que se da en relación a los productos comercializados como productos que contienen nanomateriales.
- Dar prioridad a la financiación y la investigación para todo lo relacionado con los aspectos de los nanomateriales que se relacionen con la salud y la seguridad medioambiental y humana.
- Lanzar en toda Europa, junto con la Comisión y los Estados miembros, un debate público a fin de asegurarse de que todos los ciudadanos participen en el desarrollo seguro y sostenible de dichas tecnologías y materiales.

## Objetivo Servicios Financieros

**Un Mercado Interior dinámico para los servicios financieros al por menor**

La actual crisis financiera ha demostrado con claridad que los derechos del consumidor han sido violados sistemáticamente o simplemente ignorados. En vez de dedicarse a prestar servicios ajustados a las necesidades de cada consumidor, los proveedores de servicios financieros se han focalizado más bien en los enormes beneficios que podían obtener con su actividad. Los consumidores ya no confían en los proveedores de servicios de depósito, crédito e inversión, lo que contribuye a socavar las bases del Mercado Único y obstaculiza las transacciones transfronterizas de servicios financieros. Las nuevas normas en materia de sistemas de garantía de depósitos olvidan la dimensión del tema relativa al Mercado Interior. Esto podría disuadir a los consumidores de efectuar compras transfronterizas de servicios financieros. El sector financiero no está operando en un mercado comunitario competitivo, ni mucho menos.

La crisis financiera actual ha generado un clima de desconfianza general. Uno de los principales objetivos debería ser ahora recuperar la confianza de los consumidores garantizándoles un nivel de protección apropiado. Esto significa que los intereses de los consumidores tienen que ser tomados en cuenta a la hora de plantearse cualquier iniciativa orientada a resolver la crisis y a evitar que surja otra.

### **I. Mejorar la supervisión y la reglamentación financiera**

En muchos Estados miembros, las autoridades nacionales de supervisión no han sido capaces de detectar correctamente los riesgos e imponer las medidas de seguridad necesarias. Los supervisores del Estado de destino<sup>3</sup> tienen poca o no tienen ninguna influencia en lo que respecta a la reglamentación de las sociedades con derecho de establecimiento y prestación de servicios<sup>4</sup>. Si los supervisores no hacen su trabajo correctamente, los consumidores corren peligro. Según cabe suponer, la cooperación entre los supervisores nacionales en lo que respecta a las actividades bancarias de los grupos más grandes ya es un hecho, pero los bancos más pequeños, como el Landsbanki y el Kaupthing, parecen haberse movido furtivamente a través de la red. A este respecto, los informativos han dado cuenta recientemente de una serie de estafas financieras indignantes (por ejemplo, el escándalo que generó el caso Madoff) que, obviamente, no fueron detectadas a tiempo.

Las propuestas legislativas de la Comisión, que establecen un Sistema Europeo de Supervisores Financieros (SESF), no otorgan a las nuevas autoridades una verdadera capacidad de control y sanción, ni toma debidamente en cuenta el lado empresarial de la supervisión, aun cuando son evidentes los vínculos que existen entre la supervisión cautelar y la protección del consumidor en el área de los servicios financieros.

<sup>3</sup> País donde hace negocios un proveedor de servicios extranjero.

<sup>4</sup> Sociedades que disponen de una autorización europea única para operar libremente en toda Europa, independientemente del lugar donde estén establecidas.

### Acciones que deben ponerse en práctica:

- Se necesitan, en todos los rincones de la UE, más supervisores independientes y eficaces. Es preciso iniciar una reflexión sobre la necesidad de separar la supervisión cautelar del control de los métodos de marketing y del cumplimiento profesional. Así mismo, es preciso definir de manera clara cuáles son las responsabilidades de ambos tipos de supervisores a fin de evitar el conflicto de intereses.
- A fin de brindar mayor protección a los consumidores, los organismos de supervisión nacionales deben cumplir las siguientes funciones: intervenir en el control de la publicidad, el control de la información financiera, el control de las prácticas abusivas (productos con forfait y productos conexos) y el control de la distribución de productos financieros (por ejemplo, en el área del crédito al consumo) y hacerse cargo de la puesta en práctica de un sistema de alerta rápida (es decir, informar a los consumidores acerca de los riesgos o categoría de riesgos que conllevan diversos productos financieros basándose en investigaciones realizadas de manera continua).
- Como quiera que el desarrollo de los servicios financieros ha generado el surgimiento de agentes universales que proveen una amplia variedad de servicios financieros (por ejemplo, los bancos, que además de ejercer su función tradicional, ofrecen un número cada vez mayor de servicios de seguro, productos de inversión, etc.), no es necesario disponer de un amplio número de autoridades de supervisión, ya que un solo supervisor es suficiente para cubrir todos los servicios financieros y todas las instituciones financieras (de actividad bancaria o no). Por consiguiente, es preciso fusionar las autoridades nacionales actuales (crédito bancario o no bancario, seguros, fondos de inversión y fondos de pensiones).
- Se debe garantizar una representación efectiva de los consumidores en los consejos directivos de los órganos de supervisión financiera. A tal fin, será necesario dotar a los representantes de los consumidores de los medios necesarios, por ejemplo, los recursos económicos suficientes.
- Fortalecer la cooperación entre organismos supervisores y reguladores a nivel nacional creando una red de enlace entre ellos (ver, por ejemplo, el Reglamento sobre cooperación en materia de protección a los consumidores).
- Dado que los sistemas y los mercados financieros están cada vez más integrados, es necesario crear un organismo de supervisión financiera encargado de controlar a las instituciones financieras que operan a nivel transfronterizo, sea cual sea su tamaño (los bancos islandeses, por ejemplo).
- Disponer de una legislación coherente a fin de evitar el arbitraje cautelar entre productos financieros. AMF (*Autorité des Marchés Financiers*), el organismo francés de reglamentación financiera de los mercados, publicó un informe que ilustra de manera clara este problema. Los productos de inversión estructurados, que ofrece la mayoría de los sistemas bancarios, compiten con los OICVM y los contratos de seguro de vida. Aun cuando estas tres categorías de productos sean ampliamente sustituibles, sus respectivas reglamentaciones, cuando las hay, son totalmente incoherentes.
- Las normas no vinculantes han dado muestra de sus limitaciones, especialmente en el caso de los servicios financieros. Las lagunas en materia de reglamentación deben colmarse ahora con ley.

## II. Información precontractual sobre los productos y servicios financieros

La crisis ha puesto aún más en evidencia el hecho de que la información precontractual que se ofrece a los consumidores es inadecuada. La información a la que los consumidores tienen acceso es a menudo demasiado amplia y difícil de entender (no adaptada al consumidor), y no les ayuda a comparar productos y elegir de manera correcta.

### Acciones que deben ponerse en práctica:

- Facilitar información a los consumidores con tiempo antes de que éstos tomen decisiones de tipo contractual.
- Reducir la información (no más de 2 páginas), pero de tal manera que sea comprensible y esté bien estructurada e incluya datos comparables pertinentes sobre todos los aspectos clave.
- Crear un indicador de riesgo único para los productos de inversión. Dicho indicador deberá incluir la siguiente información:
  - Garantía o no del capital invertido;
  - Volatilidad de la inversión;
  - Información sobre el periodo de retención sugerido para el rendimiento esperado a fin de compensar el riesgo de volatilidad.
- Introducir normas más estrictas en materia de prácticas de marketing y publicidad, especialmente en lo que respecta a los productos de inversión.
- Desarrollar el concepto de simplificación y normalización de los servicios financieros, incluyendo características que puedan reconocerse y compararse fácilmente.
- Garantizar que el proveedor de servicios no abuse del suministro de información con la finalidad de eludir sus responsabilidades (préstamo responsable, asesoramiento responsable, etc.).

## III. Asesoramiento financiero

Los productos financieros son cada vez más complejos. La crisis actual ha puesto de manifiesto los problemas a los que los consumidores suelen verse enfrentados. Tanto es así que incluso los consumidores bien informados han sido incapaces de entender los productos financieros que se les han estado ofreciendo (fue lo que ocurrió con los clientes de Madoff). Por otra parte, se observa en toda la UE una carencia de asesoramiento independiente en el que puedan confiar los consumidores. Por regla general, el asesoramiento es tarea exclusiva de los proveedores de servicio financiero y el mismo no suele estar adaptado a las necesidades y expectativas de los consumidores, sino que más bien suele estar vinculado a los intereses comerciales de los bancos, una política que perjudica a los consumidores.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Se necesita asesoramiento independiente para evitar que los consumidores tomen decisiones insensatas, especialmente cuando se trata de decisiones financieras de gran importancia:
  - Financiación de la asesoría independiente: debe ser provista en parte por los poderes públicos y en parte por los consumidores. En todo caso, los servicios de asesoramiento independiente deberán tener tarifas asequibles;
  - Los servicios de asesoramiento podrán ser prestados por organizaciones de consumidores u otros organismos independientes.
- Responsabilidad de los asesores (proveedores de servicios y asesores independientes):
  - Establecer un perfil MiFID (Directiva sobre mercados de instrumentos financieros, conocida por sus siglas en inglés) para cada inversor. En caso de que el producto no concuerde con el perfil, el consumidor recibirá una advertencia;
  - Garantizar que la información suministrada al consumidor es digna de crédito;
  - Se deberá proporcionar al inversor documentación útil sobre el asesoramiento;
  - Permitir a los consumidores solicitar reparación por daños y perjuicios con mayor facilidad (la carga de la prueba debe recaer en el asesor).
- Se deben aplicar, a escala de la UE, normas vinculantes para todos los asesores financieros.

### **IV. Créditos – Prestamos responsables**

El préstamo irresponsable es una de las principales causas de la crisis financiera actual. Por ello, es necesario dedicar mayor atención a este tema. Se debería obligar a los prestamistas a evaluar la capacidad financiera de los consumidores que solicitan créditos y comprobar su solvencia. Todos los proveedores de servicios financieros, así como los productos crediticios y los canales de distribución de dichos productos deben operar de manera responsable y ser reglamentados a fin de conseguir un alto nivel de calidad.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Reglamentar los tipos de interés variables a fin de proteger a los consumidores de cualquier incremento en la carga de intereses:
  - Establecer un tope para los tipos de interés variables a fin de limitar las variaciones en los tipos de interés;
  - Mejorar la información en materia de intereses variables;
  - Prohibir los tipos de interés de promoción, es decir, los tipos de interés atractivos (o fijos) que luego aumentan (se vuelven variables) después de un cierto periodo.

- Fomentar la protección del consumidor y la conducta responsable de las instituciones crediticias introduciendo leyes que regulen los créditos hipotecarios. Si los bancos toman decisiones basándose en evaluaciones deficientes relativas a la situación económica del consumidor, los costes del préstamo irresponsable deberían recaer únicamente en los prestamistas y no en los consumidores (ver a este respecto las leyes belgas sobre el préstamo responsable).
- Regular las actividades de crédito que comprometen seriamente la solvencia de los consumidores (otorgamiento de créditos en moneda extranjera, créditos garantizados por fondos de inversión, créditos lombardos, créditos renovables automáticamente, etc.), así como los tipos de interés usureros y los costes excesivos.
- Acompañar y evaluar la aplicación de la Directiva sobre el crédito al consumo, poniendo especial énfasis en el nivel de protección al consumidor (incluida la reglamentación de los proveedores de crédito), la actividad de crédito responsable y los ajustes que tendrán que aplicarse en el futuro, supervisando específicamente la transposición y aplicación del Artículo 8 (obligación que tiene el prestamista de evaluar la solvencia del consumidor).
- Adoptar medidas vinculantes aplicables a todos los intermediarios financieros y garantizar una adecuada supervisión: registro ante una autoridad competente en el Estado miembro de origen; acreditación relativa a los conocimientos profesionales adecuados y la capacidad; acreditación relativa a la tenencia de un seguro de responsabilidad profesional.

## V. Sistemas de garantía de depósito

Los sistemas de garantía de depósito funcionan actualmente de manera extremadamente inadecuada a nivel transfronterizo, especialmente en el caso de bancos que disponen de una autorización europea única<sup>5</sup> en su país de origen pero cuyas operaciones se realizan en un 99% a nivel transfronterizo. La lección que ha dado la crisis actual no se ha aprendido, puesto que las nuevas normas no tienen en cuenta la dimensión del problema en lo que a Mercado Interior se refiere. Esto podría desalentar a los consumidores, impidiéndoles realizar compras transfronterizas de servicios financieros. Esperamos que la consulta pública que llevó a cabo recientemente la Comisión conduzca a una propuesta legislativa conveniente.

### Acciones que deben ponerse en práctica:

- Hacer que los sistemas de garantía de depósito funcionen de manera transfronteriza:
  - Los depósitos de los consumidores deben ser garantizados de manera igualitaria en toda Europa, independientemente del lugar donde esté implantado el proveedor de servicios;
  - El procedimiento de pago deberá ser tan fácil como lo es a nivel nacional, especialmente en lo que respecta a los plazos.

---

<sup>5</sup> Bancos que disponen de una autorización europea única para operar libremente en toda Europa, independientemente del lugar donde estén establecidos.

- Garantizar la armonización máxima de los sistemas de garantía de depósito con cobertura completa en toda la UE a fin de evitar la competencia asimétrica entre los diferentes sistemas.

## **VI. Armonización de la legislación en materia de intermediarios financieros**

Muchos intermediarios financieros venden productos financieros complejos, sin poseer cualificación alguna para ello, y no se hacen responsables en caso de falla del producto.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Introducir normas que limiten las comisiones iniciales.
- Garantizar la armonización de las normas aplicables a los intermediarios, independientemente de lo que éstos vendan.
- Introducir normas en materia de registro, cualificación, transparencia, responsabilidad y seguros.

## **VII. Imponer el acceso a un servicio mínimo para todos los consumidores**

La exclusión financiera representa un problema para numerosos consumidores europeos, principalmente en los nuevos Estados miembros. El resultado de ello es que estos consumidores no disponen de acceso a ningún servicio financiero básico (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, seguros, etc.) y quedan, por ende, socialmente excluidos. Este problema tiene igualmente una dimensión europea transfronteriza, ya que cualquier ciudadano que desee establecerse en el extranjero tiene que enfrentarse a un verdadero "calvario bancario". Efectivamente, para poder abrir una cuenta bancaria en un Estado miembro, el consumidor debe estar residenciado en dicho Estado; sin embargo, para alquilar u obtener una vivienda, se necesita una garantía bancaria.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Reconocer el derecho de los ciudadanos a tener acceso a escala europea a los servicios financieros básicos.

## **VIII. Facilitar los servicios de pago**

Todos hemos tenido por lo menos una vez en nuestras vidas problemas con nuestro proveedor de servicios de pago: desde la falta de información hasta bancos que intentan esquivar sus obligaciones en caso de robo de la tarjeta, sin olvidar las comisiones excesivas que se cobran por las transferencias bancarias transfronterizas, las comisiones bancarias exageradas y poco claras, así como los productos conexos y con forfait que limitan las posibilidades de cambio de producto.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Velar por la correcta aplicación de la Directiva sobre servicios de pago, cuyo objetivo es lograr que:
  - los pagos nacionales y transfronterizos no sólo sean razonablemente económicos, sino también seguros y prácticos;
  - los pagos transfronterizos sean tan funcionales como los pagos nacionales.
- Velar por que la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA, por sus siglas en inglés) ofrezca ventajas concretas a los consumidores.
- Velar por la aplicación del Reglamento revisado sobre pagos transfronterizos en euros.
- Instaurar medidas vinculantes que otorguen más derechos a los consumidores cuando éstos adquieren servicios financieros mediante la venta a distancia.
- Instaurar medidas vinculantes en materia de prevención del fraude que cubran todos los tipos de pago, incluyendo los pagos electrónicos y los pagos por teléfono móvil.

# Objetivo Energía y Sostenibilidad

## **I. Promover el acceso, la posibilidad de elección y unos precios asequibles para todos los consumidores**

### a) Hacia un mercado de la energía competitivo y sin engañosas reivindicaciones ecológicas

El mercado de la energía en Europa se ha liberalizado desde hace algo más de dos años y hasta ahora los consumidores no se han beneficiado de lo que pudiera llamarse una verdadera competencia. En una encuesta realizada por BEUC sobre el funcionamiento de los mercados del gas y de la electricidad en Europa, publicada en 2008<sup>6</sup>, los miembros de BEUC destacaron entre sus principales preocupaciones la falta de una verdadera posibilidad de elección, las dificultades a la hora de cambiar de proveedor y la poca claridad de las facturas.

La libertad de elección es uno de los principales derechos de los consumidores y el principal rasgo distintivo de un mercado competitivo. El Tercer Paquete Energético tiene como objetivo hacer que los mercados europeos de la energía sean más competitivos y ofrecerle al consumidor la posibilidad de cambiar más rápidamente de proveedor, tener acceso a la información personal y estar informado con mayor regularidad.

Los consumidores y los proveedores de energía “se comunican” periódicamente por medio de las facturas que éstos envían y que aquéllos reciben. Las facturas deben permitir al consumidor verificar lo que éste deberá abonar a cambio de los servicios prestados y estar informado acerca de lo que consume. Así mismo, las facturas constituyen la base para poder comparar las diferentes ofertas. A tal respecto, acogemos con agrado el trabajo realizado por el Foro Europeo de Consumidores de Energía relativo a la transparencia en las facturas de energía y esperamos que las recomendaciones establecidas por el Foro en septiembre de 2009 sean prontamente aplicadas por la industria.

Por otra parte, el cambio climático y sus efectos están llevando a numerosos consumidores a replantearse sus hábitos en materia de consumo de energía. Sin embargo, para que los consumidores puedan tomar decisiones que favorezcan el consumo sostenible, es necesario que éstos puedan disponer de una información fiable sobre las energías ecológicas, que los procedimientos para cambiar de operador sean más fáciles y que los precios sean asequibles.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Velar por una rápida aplicación del tercer paquete energético. Los organismos reguladores deberán tener un poder equivalente al de las compañías que controlan y tendrán que ser independientes e imparciales en sus decisiones.
- Buscar vías que permitan separar la propiedad de los medios de generación de la propiedad de los medios de distribución de la energía (la llamada “separación de la propiedad”) a fin de facilitar la entrada en los mercados europeos de la energía a nuevos proveedores.
- Garantizar que los consumidores puedan entender y comparar las diferentes ofertas que existen en el mercado. Las ofertas que aleguen ser “positivas para el medioambiente” deberán aportar verdaderos beneficios

<sup>6</sup> Los resultados completos de este estudio pueden consultarse en la página web [www.beuc.eu](http://www.beuc.eu)

medioambientales cuando los consumidores escojan este tipo de productos y servicios.

- Velar por que los consumidores puedan tener acceso a la información sobre su consumo real, principalmente por medio de una medición inteligente.
- Garantizar que sea posible cambiar de proveedor en un plazo máximo de un mes.

#### b) Consolidar y poner en aplicación los derechos de los consumidores

Además de la falta de una verdadera posibilidad de elección y de las dificultades para cambiar de proveedor, la investigación realizada por BEUC ha identificado otros problemas, tales como las facturas difícilmente comprensibles, unos métodos de pago que no reflejan los costes y dificultades para el consumidor a la hora de hacer valer sus derechos. Las conclusiones de esta investigación coinciden con el informe del ERGEG (European Regulators Group for Electricity and Gas/grupo de organismos reguladores europeos de la electricidad y el gas) que trata de la transposición de los derechos de los consumidores, publicado en octubre de 2008. El derecho a recibir una factura con mayor regularidad y a que se apliquen unos métodos de pago que reflejen los costes ya figura en las Directivas sobre servicios de electricidad, gas y energía.

Dado que la energía es fundamental para todos y cada uno de los consumidores del Mercado Interior, se debe prestar atención a los grupos vulnerables de nuestra sociedad. La Presidencia española tiene la oportunidad de sentar las bases con las que el Parlamento Europeo y las sucesivas Presidencias de la Unión Europea podrán seguir trabajando en torno a este tema. Todos necesitamos la energía y no tenemos la posibilidad de no usarla; sin embargo, no todos tenemos acceso a ella. La pobreza en materia de energía está alcanzando proporciones dramáticas.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Permitir que la Comisión Europea desarrolle directrices de aplicación del Anexo A de las Directivas relativas al gas y la electricidad<sup>7</sup>.
- Reforzar y aplicar los derechos de los consumidores por medio de un instrumento general y vinculante (que incluya una compensación en caso de interrupción del suministro, el derecho de representación y un mecanismo de presentación de quejas de fácil utilización).
- Garantizar igualmente el acceso a la energía de los consumidores más vulnerables, principalmente mediante el establecimiento de tarifas sociales para los grupos de consumidores vulnerables.

---

<sup>7</sup> Anexo A de la Directiva 2003/54/EC y la Directiva 2003/55/EC por las que se establece una serie de derechos del consumidor, entre ellos, recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables, poder escoger entre una amplia variedad de modos de pago que reflejen los costes, disponer de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones, ser debidamente informados de su derecho a rescindir el contrato en caso de modificación de las condiciones contractuales, recibir suministro de gas de una calidad determinada y a un precio razonable y suministro de electricidad a unos precios razonables, transparentes y fácil y claramente comparables.

## **II. Promover posibilidades de elección sostenibles aplicando medidas eficaces y herramientas útiles**

### a) Fomentar un diseño más duradero de los productos y retirar del mercado los productos menos duraderos

Cada vez son más los consumidores que están dispuestos a comprar productos más duraderos con la finalidad de reducir el impacto en el medioambiente, en particular aquellos productos que son más eficientes en lo que se refiere al consumo energético. Por otra parte, existe una necesidad acuciante de reducir el consumo de energía y de los recursos naturales en la Unión Europea e ir hacia una mayor sostenibilidad. Para ello, es fundamental que se impongan normas estrictas y ambiciosas sobre los productos comercializados y se aumente el número de productos sostenibles en el mercado. Sin embargo, la reciente Directiva sobre diseño ecológico, por la que se establecen los principios, las condiciones y los criterios relativos a los requisitos ecológicos que habrá que tomar en cuenta para el diseño de los productos, se limita a los productos de consumo que utilizan energía y a su empleo de la energía.

En el verano de 2008, la Comisión presentó los tan esperados Plan de Acción sobre Consumo y Producción Sostenibles y Política Industrial Sostenible (CPS/PIS).

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- ✿ Garantizar que las iniciativas anunciadas y las iniciativas comprendidas en el Plan de Acción CPS/PIS se lleven a cabo adecuadamente. En este proceso deben intervenir todos los actores económicos, entre los que se incluyen la industria, los consumidores y los gobiernos, y el mismo debe desembocar en el establecimiento de objetivos de regulación ambiciosos, particularmente en lo que concierne a las normas sobre productos sostenibles.
- ✿ Establecer requisitos específicos en materia de diseño ecológico para las diferentes categorías de productos, lo que permitiría ir eliminando progresivamente del mercado los productos que no sean sostenibles, por ejemplo, aquéllos que más energía consumen o aquéllos que generan los peores resultados para el medioambiente.
- ✿ Promover el papel fundamental que desempeñan los vendedores al por menor en el ámbito de la sostenibilidad, particularmente mediante la llamada “elección de la oferta” de productos, es decir, el poder que tienen los minoristas de retirar de sus estanterías los productos que no sean sostenibles o los menos sostenibles, ampliando así la oferta de productos y servicios sostenibles en todas las categorías de precios. Esta tarea deberá realizarse en el marco del Foro del Comercio Minorista, puesto en marcha por la Comisión en marzo de 2009. Los participantes deberán establecer unos objetivos ambiciosos y se deberá controlar con regularidad y de manera independiente los progresos realizados, tarea que podrían realizar las asociaciones de consumidores, por ejemplo. En caso de comprobarse que no se han realizado progresos, la Comisión deberá tomar medidas más estrictas a fin de garantizar que los minoristas desempeñen realmente la función que les corresponde.

b) Promover una información clara y objetiva sobre las características de los productos relacionadas con la sostenibilidad

Incluso cuando el consumidor desea obtener productos más sostenibles, la falta de una información clara, fiable y que le permita hacer comparaciones, así como el gran número de etiquetas “verdes” y de aseveraciones que genera y utiliza la industria, sin que dicha información sea verificada por terceras partes, a menudo impiden a los consumidores hacer realidad sus deseos.

La etiqueta de eficiencia energética A-G de la Unión Europea ha sido una de los pocos sistemas de etiquetado que ha llevado realmente al mercado a buscar electrodomésticos más eficientes en materia de consumo de energía, particularmente gracias a su sencillez, transparencia y facilidad de utilización por parte de los consumidores. En una encuesta solicitada por BEUC y otros organismos asociados, publicada en mayo de 2008<sup>8</sup>, en la que se encuestaron 7.000 personas en toda Europa, se comprobó que entre un 97% y un 99% de los encuestados identifican la categoría “A” como la categoría de electrodomésticos más eficiente en materia de consumo de energía. Otro trabajo de investigación<sup>9</sup>, solicitado por el gobierno sueco (publicado en diciembre de 2008), destacó una vez más que los consumidores, puestos a comparar con otras propuestas alternativas que planteó la Comisión como, por ejemplo, la doble escala de letras y de cifras, preferían definitivamente el modelo de la etiqueta A-G. Estos resultados fueron confirmados y ampliados por un estudio realizado por la Universidad de Sankt Gallen<sup>10</sup>. La Comisión, por otra parte, entregó recientemente a los interesados los resultados de una encuesta que demuestran que los consumidores entrevistados marcan una preferencia por las escalas abiertas, en particular una escala con clases A<sup>+</sup> y A<sup>++</sup> en las primeras posiciones de la clase A. Mantenemos, no obstante, grandes reservas con respecto a estos resultados, ya que muchos otros estudios y encuestas arrojan resultados totalmente opuestos. Seguiremos abogando por el mantenimiento del bien conocido modelo de etiquetado A-G.

---

<sup>8</sup> ANEC, BEUC, Consumer Focus (antiguamente, Consejo Nacional de Consumidores de Reino Unido), Energy Saving Trust de Reino Unido y el Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales de Reino Unido (DEFRA) solicitaron a Ipsos MORI realizar un estudio empírico sobre la manera en que los consumidores perciben la etiqueta de eficiencia energética A-G. Ver al respecto: [http://www.mtprog.com/spm/files/download/byname/file/Full\\_MORI\\_summary.pdf](http://www.mtprog.com/spm/files/download/byname/file/Full_MORI_summary.pdf)

<sup>9</sup> Estudio sobre la manera cómo el consumidor percibe la Etiqueta de Eficiencia Energética y un posible cambio del modelo, realizado por Ipsos MORI por cuenta de los gobiernos británico, holandés y sueco y publicado el 16 de diciembre de 2008. El estudio abarca dos grupos objetivo de seis mercados diferentes (Reino, Francia, Países Bajos, Italia y Suecia). Ver al respecto: <http://www.mtprog.com/cms/library-publications/>.

<sup>10</sup> Consumer survey on the new format of the European Energy Label for televisions - Comparison of a “A-G closed” versus a “beyond A” scale format (Encuesta a los consumidores sobre el nuevo formato de etiquetado energético europeo de los televisores – Comparación entre el formato de escala tipo “A-G” cerrado y el formato tipo “más allá de A”, Stefanie Heinzle y Rolf Wüstenhagen, St. Gallen, agosto de 2009.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Ofrecer a los consumidores la posibilidad de poder actuar de manera más sostenible cuando compran, utilizan o se deshacen de los productos, poniendo a su disposición herramientas fáciles como la Etiqueta de Eficiencia Energética A-G y la Etiqueta Ecológica.
- Otorgar a la Etiqueta Ecológica la calidad de sinónimo de excelencia en materia medioambiental, siguiendo el criterio de ciclo de vida completo, y promover el lanzamiento de una campaña de sensibilización a nivel europeo para darla a conocer a los consumidores.
- Hacer que el programa sobre Etiquetado del Rendimiento Energético sea más dinámico, a fin de poder ajustarlo fácilmente a los nuevos avances en el mercado (por ejemplo, mediante la actualización de los criterios relativos a las distintas categorías de etiquetas), y mantener a la vez el diseño actual de etiqueta de escala cerrada con las categorías de A hasta G.
- Garantizar una mayor coherencia entre el diseño ecológico y los diferentes programas de etiquetado ecológico de la UE (especialmente aquellos que ya se aplican, como la Etiqueta Ecológica de la UE y la Etiqueta de Eficiencia Energética).
- Promover los productos sostenibles y un consumo más sostenible por medio de campañas de información mejor enfocadas (es decir, campañas que tengan en cuenta la investigación relativa al comportamiento).

## Objetivo Acciones Colectivas

### Cómo hacer realidad los derechos de los consumidores

Si bien es cierto que es necesario aplicar y reforzar la legislación vigente para mejorar la situación de los consumidores, también es cierto que dicho esfuerzo no es suficiente. Los consumidores deben estar en capacidad de poder ejercer los derechos que han adquirido.

Muy a menudo, algunos consumidores, probablemente de diferentes Estados miembros, se ven afectados por bienes y servicios defectuosos e incluso peligrosos, o por prácticas comerciales anticompetitivas. Las acciones a nivel individual no son una solución adecuada, ya que los costes generados por los litigios superan con creces la indemnización a la que tienen derecho los consumidores afectados.

Es fundamental contar con un sistema europeo de acciones colectivas que permita a grupos de consumidores, en caso de pérdida provocada por un mismo comerciante, recibir compensación mediante la agrupación de sus reclamaciones en una sola acción. Actualmente, la situación en los 27 países miembros varía considerablemente de un país a otro. En algunos países como España existen mecanismos de recurso colectivo efectivos que han dado claras muestras de su eficacia. La integración de los mercados europeos y el consecuente aumento en las actividades transfronterizas ponen de manifiesto la necesidad de que la UE establezca mecanismos coherentes de reparación.

Las acciones colectivas no suponen nuevos derechos para los consumidores. Sólo proporcionan nuevos mecanismos para reforzar los derechos ya existentes. Por otra parte, no suponen una carga adicional para las empresas. La experiencia de los Estados miembros como España que ya poseen mecanismos de recurso colectivo demuestra claramente que la tradición jurídica europea ofrece las garantías necesarias para evitar que se abuse del sistema. Por el contrario, las acciones colectivas redundarían en beneficio de las empresas que respeten las leyes de protección al consumidor. Europa necesita un sistema de acciones colectivas y está preparada para ello.

#### Acciones que deben ponerse en práctica:

- Definir e instaurar, tan pronto como sea posible, y en cooperación con las Instituciones Europeas, un mecanismo de acciones colectivas a escala europea que se ocupe de las violaciones de los intereses de los consumidores, con el fin de:
  - Proporcionar a los consumidores acceso a la justicia en los casos en que el recurso individual no sea el adecuado;
  - Garantizar el acceso efectivo a la justicia a todos los consumidores europeos, sin distinción de nacionalidad o país de residencia;
  - Promover el fortalecimiento de los derechos de los consumidores;
  - Minimizar los costes que deben asumir los consumidores y los demandados en caso de litigio;
  - Reducir la sobrecarga de los tribunales;
  - Reducir las desigualdades que existan entre consumidores que residen en diferentes Estados miembros, ya que algunos pueden beneficiarse de las acciones colectivas y otros no;
  - Superar las dificultades que afrontan las empresas debido a las diversas vías de recurso existentes, lo que genera distorsiones en el mercado;
  - Mejorar el funcionamiento del mercado interior, de manera que los consumidores recuperen la confianza para comprar en el extranjero.

- Apoyar la adopción de una Directiva comunitaria sobre demandas privadas de indemnización por daños y perjuicios que esté abierta a las víctimas de tales prácticas, con el fin de hacer efectivo el derecho a la indemnización de las víctimas de las prácticas anticompetitivas y permitir que las organizaciones de consumidores puedan presentar demandas en nombre de todas las víctimas.

## Objetivo Alimentación

### Una alimentación sana para consumidores informados

#### I. Ayudar a los consumidores a tomar decisiones estando bien informados

En algunos países de la UE, más de la mitad de la población adulta tiene sobrepeso y uno de cada cinco niños es obeso. Las enfermedades cardiovasculares son la causa de prácticamente la mitad de las muertes en Europa, y casi un tercio de estos casos está relacionado con el régimen alimenticio. La diabetes de tipo II, de igual forma estrechamente relacionada con los hábitos alimenticios y la obesidad, también está aumentando. Aunque la solución al problema de la obesidad involucra muchos factores, lo cierto es que la alimentación desempeña un papel fundamental.

Si bien es cierto que los consumidores son cada vez más conscientes de la relación que existe entre lo que éstos ponen en sus platos y el efecto que ello produce en su salud, los mismos quedan muchas veces desconcertados cuando leen las etiquetas de los productos alimenticios. O bien la información nutricional es incompleta o difícil de entender - los consumidores se enfrentan a diferentes etiquetas simplificadas en la parte delantera del envase, lo cual dificulta la comparación entre productos -, o bien se les engaña con respecto al valor nutricional y beneficios de los productos acudiendo a afirmaciones exageradas o falsas.

Ante tal situación, ¿cómo tomar las decisiones apropiadas?

#### Acciones que deben ponerse en práctica:

- Fabricar productos sanos más accesibles y a precios más asequibles para todos los consumidores, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos.
- Establecer la obligatoriedad de colocar etiquetas con información nutricional completa en la parte posterior del envase sobre los "8 principales nutrientes" (proteínas, valor energético, grasas, grasas saturadas, carbohidratos, azúcares, sal y fibras), así como las grasas trans.
- En función de la salud pública, establecer la obligatoriedad de colocar, en la parte delantera del envase, etiquetas simplificadas, fácilmente comprensibles y comparables, donde se indiquen los niveles de los nutrientes esenciales (grasas, grasas saturadas, azúcares y sal). La utilización de un sistema de códigos multicolor (verde, naranja y rojo) mostraría a simple vista si las cantidades de estos nutrientes son bajas, moderadas o altas, a lo que se añadiría información relativa a las Cantidades Diarias Recomendadas (GDA).
- Mejorar la legibilidad de las etiquetas, especialmente en lo que se refiere al tamaño del texto impreso y al contraste entre los caracteres y el fondo del embalaje.
- Introducir el etiquetado obligatorio del país de origen, no sólo para los productos alimenticios con un "ingrediente único", sino también con respecto a los ingredientes "importantes" y "característicos" de los productos que poseen varios ingredientes.
- Asegurarse de que la Comisión desarrolle, de manera totalmente independiente y transparente, perfiles nutricionales que reflejen el objetivo del Reglamento

relativo a las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables en los alimentos. Los perfiles nutricionales son esenciales, ya que determinarían cuáles productos alimenticios pueden o no llevar una información nutricional o de salud y permitirían a los consumidores poder confiar en las afirmaciones que se hacen sobre los productos que compran.

## **II. Hacer de la protección de los niños una cuestión prioritaria**

Las cifras de la Comisión Europea indican que 14 millones de niños en Europa tienen sobrepeso o son obesos. Los estudios realizados por nuestras organizaciones miembros muestran que la mayoría de los anuncios publicitarios sobre alimentos y bebidas dirigidos a los niños promociona productos con un alto contenido en grasas, azúcares o sal.

Además de los anuncios "convencionales" de las revistas o la televisión, ahora también podemos ver anuncios por Internet, cuando se patrocinan los equipos deportivos en las escuelas, cuando se emplaza un producto en el cine o a través de los concursos por SMS. Esto supone una presión en los niños - y sus padres - inaceptable, pues les incita a ingerir alimentos poco saludables y va en contra de todas las declaraciones que han hecho los responsables políticos de la UE en apoyo a la lucha contra la obesidad.

### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Introducir la prohibición de la publicidad televisiva de alimentos y bebidas con un alto contenido de grasa, azúcares o sal en el horario comprendido entre las 06:00 y las 21:00 horas (basándose en los perfiles nutricionales establecidos por la Agencia Europea de Seguridad Alimentaria).
- Ampliar las restricciones a la publicidad de productos alimenticios dirigida a los niños a fin de cubrir todas las formas de técnica de comercialización (por ejemplo, los mensajes de texto, el marketing viral, etc.).
- Promover la adopción, por parte de la industria, del "Código de comercialización de productos alimenticios y bebidas no alcohólicas para los niños"<sup>11</sup>, propuesto por Consumers International, a la espera de que se establezcan medidas vinculantes a nivel europeo.

## **III. Mantener la seguridad alimentaria al nivel más alto posible**

Gracias a la labor desarrollada por la AESA y a la aplicación, entre otros, del sistema APPCC<sup>12</sup>, la Unión Europea dispone ahora de una base científica fiable y reconocida a nivel internacional para garantizar a sus consumidores la seguridad de los alimentos que éstos compran.

Obedeciendo a la presión de Estados Unidos, la Comisión propuso autorizar el uso de determinadas sustancias químicas para el tratamiento antimicrobiano de las aves de corral. Esta situación conduciría a un relajamiento inaceptable en las medidas de higiene aplicadas durante la producción, el transporte y el sacrificio de los animales,

<sup>11</sup> Recomendaciones a favor de un Código relativo a la comercialización de productos alimenticios y bebidas no alcohólicas para los niños - Consumers International, marzo 2008.

<sup>12</sup> El sistema APPCC es el sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico en materia de higiene de los productos alimenticios.

particularmente en el caso de los productos importados. Estados Unidos ha decidido impugnar la decisión de los Estados miembros de rechazar la propuesta y profundizar en el tema junto con la OMC.

Las nuevas tecnologías en materia de producción de alimentos y procesos de producción pueden tener un impacto en la seguridad alimentaria. Aun cuando los consumidores puedan beneficiarse de tales innovaciones, no se debe permitir que la competitividad y la innovación primen sobre la salud y la seguridad públicas.

**Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Obligar a todas las empresas de alimentos, incluyendo las pequeñas empresas, a aplicar los principios del sistema APPCC.
- Defender el principio del respeto de las normas de higiene "desde la granja hasta la mesa" y rechazar categóricamente su sustitución por un "tratamiento químico" al final de la cadena de producción.
- Incluir en la lista de "nuevos" alimentos todos aquéllos que provengan de una tecnología de producción no utilizada previamente, como los alimentos de origen vegetal producidos con métodos no tradicionales de cultivo o modificados mediante nuevos procesos de producción, como la nanotecnología y la nanociencia.
- Velar por que todos los "nuevos" alimentos sean sometidos a una evaluación completa de su seguridad antes de ser autorizados en el mercado europeo.
- Prohibir la clonación de animales para fines alimentarios.

## Objetivo Salud

**Poner en marcha una política de salud coherente y ambiciosa a nivel europeo**

La salud es un derecho fundamental. Los responsables políticos deben garantizar la protección de la salud pública y el acceso a servicios de salud eficaces y de alta calidad. A nivel europeo, las políticas en el ámbito farmacéutico deberían integrarse plenamente en las políticas sanitarias y la competencia con respecto a los medicamentos debería ser transferida de la DG Empresa e Industria a la DG Sanidad y Consumidores.

### **I. Mejor información sobre la salud**

Los pacientes deben estar mejor informados acerca de las enfermedades, los tratamientos disponibles y los medicamentos. Esta información debe ser fiable, no promocional y comparativa. A fin de que los consumidores puedan escoger la opción adecuada, es imperativo establecer una distinción clara entre información y publicidad.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

Desarrollar una estrategia de información sobre la salud que:

- Esté basada en una evaluación exhaustiva de las necesidades de información de los consumidores, de la manera en que estas necesidades son actualmente cubiertas y sobre las posibles mejoras que pueden llevarse a cabo.
- Promueva fuentes de información fiables.
- Permita a los consumidores escoger y comparar entre diferentes medicamentos y diferentes posibilidades de tratamiento.
- Luche contra las desigualdades en el acceso a la información a partir de una perspectiva amplia de salud pública.

### **II. Seguridad de los consumidores en lo que respecta a los efectos secundarios de los medicamentos**

Los medicamentos pueden salvar vidas, pero también pueden producir efectos adversos que en algunos casos pueden llegar a ser fatales. Con el fin de garantizar la seguridad de los pacientes, es de suma importancia poder contar con un sistema de farmacovigilancia eficaz, transparente y preventivo.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Permitir a los consumidores poder informar directamente a las autoridades competentes de cualquier efecto secundario.
- Poner en marcha procedimientos eficaces de farmacovigilancia, con reglas estrictas en caso de incumplimiento.
- Mantener criterios estrictos para el otorgamiento (condicional) de las autorizaciones de comercialización.

- Garantizar un mayor acceso del público a la información relativa a la farmacovigilancia.
- Llevar a cabo una investigación independiente y estudios de seguridad ulteriores a la aprobación sobre los posibles efectos a largo plazo de los medicamentos.
- Realizar campañas públicas de información para crear conciencia sobre la importancia de señalar los efectos secundarios.

### **III. Proteger a los consumidores de los medicamentos falsificados**

Los medicamentos falsificados pueden ser muy peligrosos para la salud. Es importante que el suministro de medicamentos sea seguro y que esté sometido a controles más estrictos y transparentes.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Introducir tecnologías de rastreo seguras que no generen costes adicionales para los consumidores.
- Establecer medidas específicas contra la venta ilegal de medicamentos a través de Internet.
- Concienciar a los consumidores sobre los riesgos que presentan los medicamentos falsificados.
- Reforzar la cooperación internacional.
- Imponer sanciones más severas a los falsificadores.

### **IV. Mayor seguridad en materia de derechos de los pacientes**

Es fundamental que los consumidores europeos, cuyos desplazamientos aumentan día a día, conozcan sus derechos en el campo de la salud pública, tanto en su país de residencia como en el extranjero.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Asegurarse de que los consumidores tengan acceso a servicios de atención sanitaria de alta calidad, sean conscientes de sus derechos y cuenten con los medios para hacerlos valer en todos los Estados miembros.
- Establecer un marco jurídico claro que regule los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza, especialmente en materia de reembolsos, suministro de información, recursos en caso de problemas y continuidad de la atención sanitaria.
- Asegurarse de que la legislación vigente en materia de seguridad social para la atención sanitaria transfronteriza sea correctamente aplicada.

### **V. E-salud en beneficio de los consumidores**

No existe una definición común de lo que es la e-salud, pero podría decirse que ésta abarca una amplia gama de herramientas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se utilizan en la prevención, diagnóstico, tratamiento, seguimiento y gestión de la salud. Este concepto incluye además, entre otros, las

redes de información sanitaria, los historiales médicos electrónicos y los servicios de telemedicina. En este campo se ha avanzado mucho. Todos los consumidores europeos deberían poder disfrutar de las posibilidades que ofrecen las TIC al sector de la salud.

**Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Velar por que las nuevas aplicaciones de la e-salud proporcionen beneficios concretos y tangibles a los consumidores.
- Tener en cuenta la perspectiva del paciente en las decisiones relativas a la e-salud.

## Objetivo Entorno Digital y Telecomunicaciones

**Permitir a los consumidores desempeñar un papel clave en un mercado digital seguro, justo y competitivo**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han modificado considerablemente los hábitos de consumo y representan actualmente una parte cada vez mayor de los presupuestos familiares. Si bien estas tecnologías ofrecen a los ciudadanos una herramienta indispensable para acceder a la información y participar en la vida diaria, también están dando lugar a violaciones de una serie de derechos fundamentales.

### **I. Garantizar servicios de telecomunicaciones accesibles para todos**

a) La revisión del alcance de los servicios universales de telecomunicación debería permitir a todos los ciudadanos europeos tener acceso a estos servicios

La e-administración, la e-salud, el e-comercio, los contenidos creados por los usuarios, el e-aprendizaje, como las enciclopedias y los cursos en línea, los portales de empleo, las páginas web para comparar los precios de la energía, las redes sociales, etc. son sólo algunos de los nuevos servicios que la banda ancha ha hecho posible. Impulsados por los índices de penetración cada vez mayores - 50% de los hogares europeos utilizan actualmente la banda ancha<sup>13</sup> - y por su creciente velocidad, estos servicios se han generalizado. Así mismo, no tener acceso a ellos conduce a la exclusión social.

La Comisión Europea ha anunciado una consulta pública, en el segundo semestre del 2009, sobre el alcance del servicio universal en el sector de las telecomunicaciones. En lo que se refiere a BEUC, creemos que es hora de ampliar el alcance del servicio universal a la banda ancha y de analizar si, en esta etapa, también debería incluirse la telefonía móvil.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Promover un amplio debate sobre la revisión del alcance del servicio universal en las telecomunicaciones que esté centrado en las posibilidades que el mismo brinda a todos y lo que significa para los consumidores no tener acceso a él.
- Promover la inclusión de la banda ancha en el campo de aplicación del servicio universal de telecomunicaciones.
- Analizar en qué medida la telefonía móvil debería incluirse en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones.

b) Garantizar que la red Internet siga siendo abierta y neutra

En los últimos años, el Parlamento Europeo y el Consejo han debatido ampliamente sobre el tema de la actualización del marco regulador de las telecomunicaciones. El objetivo ha sido garantizar una sana competencia, que se traduzca en una disminución significativa de los precios al por menor y en servicios de mejor calidad.

En tal sentido, se debería prestar más atención al principio de "neutralidad de la red"; los proveedores de Internet, los operadores de telecomunicaciones y los proveedores de contenido se fusionan y cooperan cada vez más en sentido vertical, de manera tal

---

<sup>13</sup> Eurostat 2008

que tienen la capacidad técnica de limitar el acceso a los contenidos, a los servicios o a las aplicaciones que pudiesen competir con sus propios servicios.

Es imperativo fortalecer los poderes y la independencia de las autoridades nacionales de reglamentación, que deben estar en capacidad de intervenir y de proteger los intereses de los consumidores. Esto es tanto más importante si tenemos en cuenta el peligro inherente de abuso de posición dominante que existe dentro de la industria de red.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Asegurarse de que los proveedores de redes de telecomunicación y de servicios garanticen a sus abonados el derecho al acceso, a enviar y recibir contenidos y a hacer uso de cualquier servicio o aplicación, sea cual sea el proveedor de los mismos;
- Fortalecer las competencias de ejecución y la independencia de las autoridades nacionales de reglamentación, a través de las cuales los intereses de los consumidores deben estar adecuadamente representados.

## **II. Proteger los derechos de los consumidores en el entorno digital**

Las tecnologías digitales han generado nuevas formas de promoción, compra y recepción de bienes o servicios. Prácticamente no existe ninguna área de consumo en la que no haya tenido influencia el desarrollo rápido de las tecnologías modernas de información y comunicación. Internet también es una forma primordial de acceso al conocimiento y a los servicios en línea (como las administraciones y los servicios de salud), así como al debate público y democrático. Por lo tanto, debe garantizarse la efectiva aplicación de los derechos de los consumidores en el mundo digital.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Reconocer y aplicar los seis derechos básicos del consumidor en el entorno digital:
  - Derecho a elegir, al conocimiento y a la diversidad cultural;
  - Derecho al principio de "neutralidad tecnológica";
  - Derecho a disfrutar de las innovaciones tecnológicas sin restricciones abusivas;
  - Derecho a la interoperabilidad de los contenidos y dispositivos;
  - Derecho a la protección de la privacidad;
  - Derecho a no ser criminalizado.
- Brindar apoyo a la "Agenda Digital" de la Comisión Europea, que pone de relieve y se propone abordar algunas áreas difíciles para el consumidor, tales como la discriminación territorial y las políticas desleales de privacidad, a través de medidas que garanticen la confianza de los consumidores en línea.

En particular, los dos temas siguientes deberían ocupar un lugar prioritario en la agenda de la presidencia española:

#### a) Protección de datos personales y de la vida privada

Internet abre las puertas a posibles violaciones sin precedentes del derecho a la vida privada. Las nuevas tecnologías (entre ellas, las técnicas de publicidad basada en el comportamiento del usuario y las técnicas de “deep packet inspection”/inspección profunda de paquetes) y las nuevas plataformas de contenido digital (por ejemplo, los portales de redes sociales) permiten, principalmente, a los actores del sector privado identificar a los consumidores mediante la recogida y utilización de sus datos personales, invadiendo así su vida privada sin el conocimiento ni la autorización ni de éste. Estos mismos datos hacen que los consumidores queden también expuestos a la delincuencia en línea si se roba su identidad o se utiliza la información confidencial para otros fines. Además, todas estas nuevas tecnologías que irrumpen en la vida privada de los consumidores pueden ser determinantes en el desarrollo de “la informática omnipresente”, también conocida como “la Internet de los Objetos” (integración de las tecnologías de la información - TI - en el entorno y las cosas cotidianas). Su despliegue podría significar una serie de consecuencias negativas para la vida privada (por ejemplo, posibilidad de localizar a los consumidores, tenerlos “en la mira” e incluso establecer un perfil de ellos) y la seguridad (por ejemplo, el robo, los virus, las escuchas por vía informática).

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Imponer la transparencia, el control de los consumidores y el respeto a la decisión que éstos tomen en relación al uso de las nuevas tecnologías que puedan tener un impacto en su privacidad.
- Velar por que la configuración predeterminada de los productos digitales conlleve un alto nivel de privacidad y seguridad (privacidad y seguridad a la hora de diseñar el producto – “*privacy and security by design*”).
- Exigir a las empresas que adopten las medidas adecuadas para que las redes de comunicación sean seguras y fiables.
- Asegurarse de que los proveedores de servicios Internet ofrezcan a los consumidores la tecnología adecuada que les permita resolver los problemas de de seguridad, y ello a precios razonables.
- Imponer la obligación general de informar y/o notificar a los consumidores de cualquier violación de la seguridad que comprometa sus datos personales (“notificación horizontal de violaciones”).
- Proporcionar a los consumidores mecanismos eficaces para la reclamación y la reparación en caso de que sus datos personales se hayan visto comprometidos.

#### b) Derechos de propiedad intelectual (DPI) y “respuesta gradual”

Somos plenamente conscientes de la necesidad de garantizar la protección de los derechos de propiedad intelectual - principalmente en Internet - y de que los autores obtengan una remuneración justa por sus obras. Nos oponemos firmemente a la solución hacia la que Francia y otros Estados miembros parecen estar dirigiéndose, es decir, “la respuesta gradual”, según la cual los titulares de derechos podrían solicitar a los proveedores de servicios Internet que amenacen con la suspensión del acceso a Internet a los presuntos infractores de los derechos de propiedad intelectual. Si bien los derechos de autor deben ser respetados, lo mismo se aplica a la protección de los derechos elementales de protección del consumidor, tales como el derecho a condiciones de licencia justas y los principios constitucionales de respeto a la privacidad, a la confidencialidad de la comunicación y a un proceso justo.

Estamos firmemente convencidos de que en lugar de centrar esfuerzos en medidas de reforzamiento represivas, debería prestarse mayor atención a la promoción de modelos comerciales innovadores que ofrezcan contenidos en línea legítimos. El establecimiento de un sistema de concesión de licencias eficiente y bien regulado podría contribuir a una reducción significativa de la utilización no autorizada de obras protegidas por derechos de autor.

#### **Acciones que deben ponerse en práctica:**

- Establecer la diferencia entre falsificación o piratería y las prácticas que ejecutan en casa, a pequeña escala y sin motivación comercial alguna, numerosos consumidores particulares. Debe quedar claro, particularmente cuando se trata de sanciones penales, que dichas sanciones sólo pueden ser aplicadas a aquellos que cometan infracciones con fines comerciales. Es necesaria una definición clara del concepto “escala comercial” para evitar divergencias en su implementación por parte de los Estados miembros y aumentar la seguridad jurídica.
- Respetar los principios elementales de la protección de los consumidores, tales como el derecho a condiciones de licencia justas y el respeto a la vida privada y a un procedimiento equitativo.
- Aportar claridad sobre el ámbito de aplicación de la excepción de copia privada y evaluar la eficacia de los actuales sistemas de gravámenes a la copia privada como forma de indemnización equitativa. Es esencial garantizar la búsqueda de sistemas alternativos de compensación equitativa que se adapten mejor a los retos que plantea el mundo digital y que compensen a los titulares de derechos de autor por los daños económicos reales sufridos.
- Oponerse a cualquier intento de introducir la responsabilidad de los proveedores de acceso a Internet en lo relativo al control y la sanción de las violaciones de los derechos de autor, ya que esta medida sería desproporcionada, ineficaz y, lo que es más importante, violaría ciertos derechos fundamentales, como el derecho a la presunción de inocencia, el derecho a un proceso equitativo y a la protección de los datos personales. En la práctica también se registran numerosos efectos nocivos, como el hecho de que se identifique un ordenador en lugar de la persona responsable y la aplicación de reglas muy estrictas, a pesar de que la distinción entre descargas legales e ilegales está lejos de ser simple y no puede hacerse de manera automática.
- Cuando se hable de contenidos en línea, reflexionar acerca de los nuevos modelos de comercialización y sobre las posibles medidas a nivel europeo, a fin de permitir que los inventores o creadores de obras intelectuales - incluyendo a los usuarios - puedan beneficiarse con ellos de manera legítima y justa y generar valor para sus obras; esto debe llevarse a cabo sin perjudicar injustamente a los consumidores en el ejercicio de sus derechos. En tal sentido, deben explorarse y desarrollarse numerosas posibilidades creativas, como el hecho de aumentar el número de ofertas legales disponibles en línea, adoptar nuevos tipos de licencia o de financiación y utilizar tecnologías interoperables, etc. Se requieren medidas reglamentarias a fin de fomentar la disponibilidad de los contenidos en línea, incluyendo la promoción de la concesión de licencias multiterritoriales, una mayor transparencia en la gestión de los derechos de autor, una solución eficaz al problema de las obras anónimas, la evaluación del impacto económico del actual sistema de excepciones y limitaciones y la adopción de normas sobre contenidos creativos, etc.

AT - Verein für Konsumenten-information - VKI  
 AT - Arbeitskammer - AK  
 BE - Test-Achats/Test-Aankoop  
 BG - Bulgarian National Consumers Association - BNAP  
 CH - Fédération Romande des Consommateurs - FRC  
 CY - Cyprus Consumers' Association  
 CZ - SOS - Consumers Protection Association  
 CZ - TEST - Czech association of consumers  
 DE - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv  
 DE - Stiftung Warentest  
 DK - Forbrugerrådet - FR  
 EE - ETL - Eesti Tarbijakaitse Liit  
 EL - Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO  
 EL - General Consumers' Federation of Greece - INKA  
 EL - Consumers' Protection Center - KEPKA  
 ES - Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU  
 ES - Organización de Consumidores y Usuarios - OCU  
 FI - Suomen Kuluttajaliitto  
 FI - Kuluttajat-Konsumenterna ry  
 FI - Kuluttajavirasto  
 FR - UFC - Que Choisir  
 FR - Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV  
 FR - Organisation Générale des Consommateurs - OR.GE.CO  
 HR - Croatian Union of the Consumer Protection Associations - Potrosac  
 HU - National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE  
 IE - Consumers' Association of Ireland - CAI  
 IS - Neytendasamtökin - NS  
 IT - Altroconsumo  
 LU - Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC  
 LV - Latvia Consumer Association - PIAA  
 MK - Consumers' Organisation of Macedonia - OPM  
 MT - Ghaqda tal-Konsumaturi - CA Malta  
 NL - Consumentenbond - CB  
 NO - Forbrukerrådet - FR  
 PL - Polish Consumer Federation National Council - Federacja Konsumentów  
 PL - Association of Polish Consumers - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich  
 PT - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO  
 RO - Association for Consumers' Protection - APC-Romania  
 SE - The Swedish Consumers' Association - Sveriges Konsumenter  
 SI - Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS  
 SK - Association of Slovak Consumers- ZSS  
 UK - Which?  
 UK - Consumer Focus



The European Consumers' Organisation  
 Bureau Européen des Unions de Consommateurs  
 rue d'Arlon 80  
 B-1040 Brussels  
 Tel : +32 (0)2 743 15 90  
 Fax: +32 (0)2 740 28 02  
 consumers@beuc.eu  
 www.beuc.eu



BEUC activities are partly funded from the EU budget