

Las nuevas políticas de consumo en la UE y la protección al consumidor

ANNA BARTOLINI

Responsable de Consumidores, Sur de Europa UE

Han pasado casi dos años desde que la Comisaria Bonino hiciera público su plan trienal de actividades (1996/1998), «Prioridad de la política a favor de los consumidores». Posteriormente la Comisaria decidió no publicar cada año la actualización del mismo, puesto que se trata de unas cuestiones que están sometidas a una evolución tan rápida que requeriría continuas puestas al día.

Con todo y con eso, la actividad desarrollada por la Comisaria Bonino, y por su Dirección General XXIV, en temas de consumidores, resulta de gran intensidad, arrojando, la misma, un balance muy positivo en estos primeros meses de 1997.

Hace unos días, en concreto el 10 de abril, se ha desarrollado bajo la presidencia holandesa el Consejo de Ministros de los consumidores. En el orden del día de dicho Consejo, se recogían temas de gran importancia como: la educación escolar, el crédito al consumo y el acceso a la justicia entre otros. Temas éstos, sobre los que mis antecesores en el uso de la palabra en este Seminario, ya han tratado.

En los diversos aspectos de este debate del 10 de abril, hay que destacar, por su novedad, el conocido como «Proyecto diálogo», que se refiere al hecho de que determinado tipo de relaciones sociales, dentro de un ambiente de cambio como el que nos encontramos, deben también cambiar.

La Comisaria Bonino ha dicho: «El mercado tiene dos “piernas”, productor y consumidor, y es necesario que ambas estén en equilibrio, para que el mundo no tropiece. Corresponde a las autoridades públicas, por tanto, procurar un apoyo adecuado a las asociaciones de consumidores, y que éstas se impliquen en el proceso de toma de decisiones.» El devenir de los próximos meses será el testigo de cómo las instituciones interpretan las sugerencias de la Comisaria Bonino.

Procedo de un país, Italia, en el que el Estado no ha promulgado una Ley de Consumidores. Pero gracias a la constancia y actuación de las asociaciones de con-

sumidores, se han abierto foros de debate y encuentro. Las particularidades de Italia, y el hecho de que estos foros de debate se hayan abierto sólo para el sector servicios tales como la telefonía, seguros, correos y otros distribuidores de servicios de primera necesidad —agua, luz, gas— hace que la industria no haya tendido su correspondiente mesa de debate.

En cualquier caso, yo diría que después del último Consejo de Ministros, el botín de los consumidores se ha enriquecido con alguna pieza valiosa.

Pero tendremos que hacer un breve balance del programa trienal de la Comisión Bonino.

El primer objetivo del programa trienal —el de mejorar la formación y la información de los consumidores— ha tenido como punto fuerte la constitución de la Dirección General XXIV; el nombramiento de su Director General, y un programa inteligente que ha restablecido competencias y funciones para mejorar la formación y la información de los consumidores en los países de Europa.

Si nos limitamos a hablar de formación, el trabajo no puede decirse que esté completo, en cuanto se trata de una acción que no puede llevarse a cabo sin el concurso de los estados miembros. Desde el comienzo de mi mandato, el 2 de julio, visitando los cuatro países del sur de Europa e Irlanda, he podido comprobar que en casi todos nuestros países existen, sea a nivel universitario, o a nivel de la enseñanza obligatoria, iniciativas dirigidas a introducir la educación para el consumo en la escuela.

Sin embargo, se trata todavía de actividades voluntaristas y voluntarias, empeños del mundo académico o del mundo de los consumidores a los que se responde aún con un empeño análogo por parte de las Instituciones educativas nacionales. Únicamente en Grecia, recientemente, el gobierno, de acuerdo con la Unión Europea, ha aceptado iniciar una experiencia piloto de educación de los consumidores en la escuela, por lo que es imposible trazar aún sus límites. De la misma manera en España las iniciativas se han multiplicado por obra de las Autonomías.

Hay perspectivas de que en los demás países se establezca un diálogo entre la Comisión y las Instituciones educativas con el fin de poder madurar otras experiencias en este sentido.

Otra prioridad del programa, al que se ha dado gran impulso en el curso de este año, es la relativa a los servicios financieros. La Comisión ha organizado un primer Foro de los consumidores en marzo del año pasado en Milán, al que siguió la publicación de un «libro verde», en torno al cual se ha celebrado un primer encuentro en Bruselas, el pasado mes de octubre. Por otra parte, las asociaciones de consumidores han dado a conocer los resultados de encuestas y análisis realizados sobre esta materia, que revelan muchas dificultades y las disparidades existentes entre los países del Norte y del Sur de Europa. Un ejemplo de ello es el hecho de que en algunos países escandinavos, el empleo de la tarjeta de crédito, como medio de pago, esté regulado por ley, y no se deje al arbitrio de las sociedades emisoras. En la reunión de octubre se habló largo y tendido, sobre la aplicación de la Directiva de crédito al consumo y la nueva Directiva sobre TAEG, que se aprobó en Consejo de Ministros. Por otra parte, las posiciones adoptadas el

10 de abril, en tema de crédito al consumo, permite tener una mayor transparencia y compatibilidad acerca del coste real del crédito.

A la tercera prioridad, la de la tutela de los intereses de los consumidores en la provisión de los servicios básicos de utilidad pública, se le ha dedicado en Roma, a primeros de octubre pasado, un Foro importante sobre Servicios Públicos, organizado por la UE y la autoridad italiana Antitrust. Las asociaciones de consumidores de toda Europa (con excepción de las francesas), se han declarado favorables a la liberalización progresiva de los servicios públicos, siempre que se respete el nuevo concepto de *servicio público universal*. En esta nueva «filosofía», la Comisión considera que se trata de un servicio accesible a todos, a precios equitativos y concurrenciales, sobre los cuales la autoridad competente puede intervenir para garantizar la eficiencia y la transparencia.

La quinta prioridad del programa Bonino se refiere, en particular, a la sociedad de la información y a su posible desarrollo armónico, sin que ello conlleve riesgos para los consumidores. Después de un primer encuentro en el pasado mes de junio, la Comisión organizó en Dublín principios del pasado septiembre, un primer Foro sobre la sociedad de la información. Sobre la base de los documentos presentados y las opiniones manifestadas por las diversas partes, la Comisión ha continuado el examen del problema, que no se presta, ciertamente, a soluciones fáciles e inmediatas. Gestar el desarrollo de la sociedad de la información, sin atender a los derechos de los ciudadanos-consumidores, es ciertamente el reto recogido por la Comisaria Bonino, al que deberán dar respuesta en un próximo futuro los expertos jurídicos y económicos involucrados en diversos niveles

A propósito de las medidas dirigidas a mejorar la situación de los consumidores en el terreno alimentario —otra prioridad del programa Bonino— querría dedicar algunas breves palabras al asunto de las *vacas locas* y la intensa tarea que la Comisión ha desarrollado sobre el mismo, que ha monopolizado en gran medida la atención general, y que ha hecho pasar a un segundo plano todos los trabajos que están sobre la mesa de la Unión Europea, como son entre otros la nueva alimentación o *new food*, o el etiquetado de productos obtenidos por manipulación genética.

Es importante subrayar, como todo el complejo acontecimiento de las *vacas locas*, en el que se han denunciado retrasos, reticencias e incluso superficialidades, ha llevado a una reordenación de los servicios de la Dirección General XXIV en el ámbito de la seguridad alimentaria.

La reforma solicitada sobre una controvertida sesión del Parlamento Europeo se basa en los siguientes principios:

- Separación entre los que hacen las leyes y aquellos que las controlan.
- Refuerzo de la transparencia y difusión de la información. Lo que en palabras llanas quiere decir la reorganización de los comités científicos, reforzando los controles.
- Por último, hay que destacar la creación de un *grupo de comisarios para la salud humana alimenticia*, que preside J. Santer.

En todas partes es difícil ceder poder y competencias, pero sobre todo en los organismos comunitarios en los que la agilidad del funcionamiento administrativo no es precisamente una virtud. Los próximos meses nos dirán si la idea de reunir la tutela de la salud en el capítulo de la tutela de los consumidores ha sido *un paso adelante*.

Para aumentar y reforzar la representación de los consumidores, la Comisión ha procedido a la reelección de un nuevo Consejo de consumidores, que ya ha celebrado algunas reuniones, aunque no parece encontrar la aceptación de las asociaciones de muchos países, hasta el punto de que se esté estudiando su eventual modificación.

Para reforzar el trabajo de las asociaciones, son de gran interés los esfuerzos realizados en el tema del acceso a la justicia. En este asunto, que figura en el orden del día del Consejo de Ministros celebrado el pasado 10 de abril, se trata de hacer realidad tanto la posibilidad de desarrollar formas extrajudiciales de protección del consumidor, como de hacer posible la presencia en juicio de las asociaciones de consumidores, así como también en las causas abiertas en otros países miembros. En cualquier caso, el capítulo de acceso a la justicia seguirá representando en próximos años uno de los caballos de batalla del mundo de los consumidores.

Para completar, revisar y mantener al día el contexto necesario para tomar en consideración, los intereses de los consumidores en el Mercado interno, la comisaria Bonino ha trabajado en estrecha relación con el comisario Monti (responsable de la competencia y el mercado único), no sólo sobre los problemas de la moneda única europea, sino también sobre otros temas específicos, como los relativos a las garantías de los productos y a la reglamentación de las ventas a distancia, o la protección de los datos personales. Son éstas cuestiones específicas sobre las que existen diversas posiciones encontradas, las que han dado lugar a la formulación de proyectos que contienen una formulación mínima de base, dentro del respeto a los principios formulados en Maastricht. De entre éstos hay que indicar que las Directivas sobre *systema seling* y «protección de datos» se han aprobado ya.

Una de las cuestiones con las que la comisaría no se ha metido a fondo todavía, es la del *consumo sostenible*, y ello no por falta de interés, sino por la necesidad, difícil, de reunirse con todas las asociaciones, incluidas las ecologistas, que ya tienen experiencias en este campo. En la elaboración de una política de consumo sostenible, no es posible ignorar algunos aspectos que afectan también a las políticas de los países en vías de desarrollo. Sobre esta temática, éste debe ser el año de las propuestas o sugerencias a la luz de las políticas más avanzadas, adoptadas en algunos países de la Unión.

Para terminar esta rapidísima y ciertamente incompleta panorámica, no puedo dejar de mencionar el interés de la comisaria Bonino por los países del Sur de Europa. Emma Bonino ha anunciado, desde el comienzo, su voluntad de eliminar el «gap» entre el Sur y el Norte de Europa en asunto de representación de consumidores. Con este objetivo fui llamada a trabajar, y por mi parte es y

será, en el futuro, mi empeño: colaborar con todos los países del Sur de Europa. Países que me han prestado tanto en mis comienzos como en la actualidad, una valiosa ayuda con la que cuento, y que como España me han recibido con gran cariño.

Muchas gracias por la atención prestada.