



La Comisión Europea fomenta las soluciones arbitrales en conflictos en materia de consumo.

## HACIA LA UNIÓN EUROPEA DE LOS CONSUMIDORES

**La Unión Europea cuenta con un mercado formado por más de 490 millones de consumidores. La Comisión pretende mejorar la salud y seguridad de los europeos, por lo que ha fijado una dotación de 156 millones de euros en apoyo de la política de los consumidores para el periodo 2007-2013.**

XAVIER GIL PECHARROMÁN

La Asociación de Consumidores Europeos acaba de hacer pública una lista de las actuaciones urgentes que deben abordar los eurodiputados salidos de las últimas elecciones. Estas demandas abarcan desde asuntos energéticos o alimenticios a la posibilidad de elegir la anulación, cambio o reparación de un producto defectuoso; esta opción ya existe en algunos países, pero no está lo suficientemente armonizada para ofrecer un similar nivel de protección. Y es que el mercado interior de la UE dista mucho de estar integrado. Los europeos prefieren comprar bienes o servicios en su propio país y el entorno

de consumo difiere significativamente de un Estado miembro a otro.

La Comisión fomenta la solución de mutuo acuerdo de los conflictos en materia de consumo. Para ello, ha simplificado el procedimiento, estableciendo un formulario europeo de reclamación para el consumidor y publicando diferentes recomendaciones. Si un ciudadano de un Estado comunitario tiene un litigio pendiente, dispone de varias opciones para pedir asesoramiento. Como primera medida, puede acudir a una asociación nacional de consumidores en su país.

**Redes europeas.** En 2005, la Comisión Europea -en colaboración con las autoridades nacionales-

puso en marcha una red de centros de asesoramiento para ayudar a los consumidores específicamente en litigios transfronterizos. Esta Red de Centros Europeos de los Consumidores (CEC) se creó tras la fusión de dos redes ya existentes: la Red para la solución extrajudicial de litigios de consumo y la red de Euroventanillas. La Red CEC cuenta actualmente con treinta centros.

En 2001, la Comisión había puesto en marcha otra red para la resolución extrajudicial de litigios financieros transfronterizos. El objetivo de esta iniciativa, denominada Fin-Net, es facilitar la resolución de conflictos cuando el consumidor y el prestador de los servicios financieros (un banco,

una compañía de seguros, etc.) proceden de distintos países de la UE. Ofrece al consumidor la posibilidad de resolver los litigios de manera rápida, fácil y a bajo coste, y puede evitarle tener que acudir a los tribunales.

Por último, Solvit es una red de resolución de problemas en línea, en la que los países de la UE cooperan para resolver los problemas causados por la aplicación inadecuada de las normas del mercado interior por parte de las autoridades públicas. Ciudadanos y empresas pueden obtener una respuesta rápida, gratuita y eficaz a sus problemas sin necesidad de recurrir a los tribunales. Por ejemplo, puede dar solución a los problemas transfronterizos en la UE relacionados con el trabajo, el reconocimiento de títulos universitarios, la matriculación de automóviles, la creación de empresas o el suministro de bienes y servicios.

**Lucha contra los abusos.** La legislación comunitaria prohíbe las prácticas comerciales abusivas que tratan de obligar a los consumidores a contratar un servicio no solicitado y restringe otras situaciones, como llamadas telefónicas y correos electrónicos no solicitados. También obliga a las empresas de servicios financieros a ofrecer toda la información necesaria antes de la firma de un contrato; y otorga al consumidor el derecho a desistir del servicio durante un período de reflexión, que normalmente es de catorce días, pero que puede alargarse hasta treinta en el caso de seguros de vida y pensiones personales.

La lucha contra la publicidad engañosa es uno de los grandes objetivos de Bruselas. Así, el comerciante que alegue que un producto tiene un efecto determinado, deberá ser capaz de probarlo en cualquier punto de la UE. De esta manera, se ha terminado con la proliferación de los conocidos como "productos milagro", que

## Los notariados europeos abogan por la armonización de las leyes en defensa de los consumidores

Los notariados europeos siguen con gran interés la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Derechos de los Consumidores. Una de las tareas más importantes del notario es garantizar que las partes están correctamente informadas y que son plenamente conscientes de aquello a lo que se están comprometiendo. La escritura pública es un medio particularmente efectivo para la defensa de los consumidores. Otra ventaja de la autenticación notarial es la naturaleza perdurable e irrefutable del acto otorgado que, por lo tanto, proporciona seguridad jurídica tanto a las partes contratantes como a terceras partes que aunque no estén directamente implicadas en el acto pero sí se ven afectados por las consecuencias.

Por consiguiente, los notarios europeos otorgan una especial importancia a los esfuerzos realizados por las instituciones europeas a favor de una mayor armonización de la legislación relativa a la defensa de los consumidores.



Todas las empresas alimentarias deben garantizar la trazabilidad de productos e ingredientes.

anuncian la curación de enfermedades sin ser del todo cierto.

### Alertas rápidas alimentarias.

Por lo que se refiere a la alimentación, la UE dispone de normas para asegurar que todo lo que comemos, proceda de países comunitarios o no, sea de alta calidad. Aunque ningún sistema normativo puede garantizar la ausencia de riesgo, las normas de seguridad de los países de la UE son de las más estrictas del mundo. En este ámbito, la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria tiene como misión fundamental proporcionar dictámenes científicos independientes y crear una red

con vistas a una cooperación estrecha con los organismos similares existentes en los Estados miembros. Asimismo, evalúa los riesgos existentes en la cadena alimentaria e informa al público en general de los peligros reales y emergentes.

Sin embargo, las crisis alimentarias recientes han puesto de manifiesto la necesidad de mejorar los procedimientos relativos a la seguridad de la comida. En este sentido, el sistema de alerta rápida se ha ampliado para que incluya los piensos y para identificar medidas urgentes y de gestión de crisis. Asimismo, se ha creado un Comité Permanente de la Cadena Alimentaria y de Sanidad Animal, que sustituye a los comités actuales. A través del sistema de alerta rápida, los estados miembros notifican la información a la Comisión para retirar del mercado los alimentos, impedir la entrada de productos tratados con sustancias prohibidas, rechazar lotes de comida o piensos en las fronteras y divulgar al público los riesgos. Todas las empresas alimentarias y los fabricantes de piensos deben garantizar la trazabilidad de los productos e ingredientes a lo largo de la cadena. Si quiere saber exactamente lo que come, las etiquetas de los alimentos son la principal fuente de información.



En 2001 se puso en marcha una red europea para la resolución extrajudicial de litigios financieros transfronterizos.

La seguridad general de los productos comercializados está garantizada por la legislación comunitaria, que protege en un grado elevado y de modo uniforme la salud y la seguridad de los consumidores. La Unión Europea ha creado un sistema de alerta rápida para productos peligrosos y ha adoptado disposiciones que permiten retirar del mercado alimentos que podrían constituir una amenaza para la salud y la seguridad de los consumidores.

En 2008, el número de productos de consumo peligrosos que se retiraron del mercado de la UE se incrementó el 16 por ciento en comparación con 2007. Este aumento de 1.605 (en 2007) a 1.866 notificaciones (en 2008) es consecuencia de una importante inversión en recursos y formación por parte de la Comisión Europea y los estados miembros. Los países que enviaron más notificaciones fueron Alemania (205), España (163), Eslovaquia (140), Grecia (132) y Hungría (129). Las notificaciones enviadas por estos países representan el 50 por ciento de todas las remitidas sobre productos que presentan un riesgo grave.

Los productos más frecuentemente denunciados el pasado año fueron juguetes, artículos de puericultura (bicicletas, andadores para bebés, cunas y chupetes),

## Los productos más denunciados como peligrosos el pasado año fueron juguetes, artículos de puericultura, productos eléctricos y vehículos de motor

productos eléctricos y vehículos de motor. Asimismo, se incrementó el número de notificaciones relativas a productos de origen chino (del 52 por ciento en 2007, al 59 por ciento en 2008). Esto se debe a que las autoridades responsables de la vigilancia del mercado se centran en categorías de productos con un mayor riesgo.

La búlgara Meglena Kuneva, comisaria responsable de la protección de los consumidores, ha afirmado lo siguiente: "No podemos bajar la guardia cuando se trata de la seguridad. El mayor reto para 2009 es garantizar que no se deje de lado la seguridad de los productos durante el actual período de crisis financiera, que las empresas sigan cumpliendo con sus obligaciones en relación con los consumidores y que los estados miembros destinen recursos suficientes a velar por el cumplimiento de la normativa".

**Algunos ejemplos.** Como muestra de la importancia de la seguridad, se encuentran las medidas

## Cuadro de indicadores

La Comisión dispone de una herramienta de vigilancia del mercado interior: el cuadro de indicadores de bienes y servicios de consumo, que evalúa el funcionamiento del mercado desde el punto de vista de los consumidores. Los resultados generales de los distintos sectores se analizan a través de cinco indicadores: reclamaciones, niveles de precios, satisfacción, cambios de proveedor y seguridad de productos y servicios.

DIEGO CARCEDO

## La voz que clama en Europa



Al igual que todos somos mortales, todos somos consumidores. A veces, esto se olvida y lo desdenamos cuando de defender los derechos se trata. En la Unión Europea el número de consumidores se acerca a los quinientos millones. Su gasto es superior al 50 por ciento del producto interior bruto de los Veintisiete. En Bruselas hay conocimiento de este dato –¡cómo no lo va a haber!– y conciencia de su importancia, aunque con dudas sobre la forma de afrontarlo. ¿Qué pasaría si un día los ciudadanos reaccionásemos colectivamente como consumidores y no como miembros de otros colectivos que influyen más en la práctica a la hora de votar o exigir? Es una hipótesis que evidentemente no se plantea, pero en algunos aspectos tampoco se descarta.

Sobre la importancia de la condición de consumidor comenzó a haber conciencia europea a mediados de la década de los años setenta; desde entonces, las autoridades comunitarias –tanto en el Parlamento, como en la Comisión– no han dejado de preocuparse por sus intereses y exigencias. Las regulaciones en torno a los derechos y protección de los consumidores son abundantes y, aun-

padadas por los derechos de los consumidores y sus gobiernos ofrecen resistencias a abordarlos.

Los derechos de los consumidores tropiezan a menudo con otros intereses, sufren oposiciones frontales y no siempre los políticos se muestran sensibles sobre su cumplimiento. También hay que añadir que la fuerza de los consumidores se diluye a menudo en las diferentes cuestiones que se plantean y sólo cobran incidencia en la atención política y legislativa algunos aspectos concretos. En situaciones frecuentes, los derechos de los consumidores chocan con las limitaciones de los mercados; y en este punto la Unión Europea ofrece unos logros no siempre reconocidos y dignos de destacar: los consumidores europeos tenemos derecho a comprar con la máxima libertad; podemos elegir productos y precios sin costes añadidos de aduanas y sin limitación de fronteras; gozamos de las ventajas de la libre competencia, garantizadas por las leyes; el euro, como moneda común de un buen número de países, facilita la libertad de los consumidores que tienen a su alcance el mayor mercado transfronterizo del mundo. Aunque la situación merezca críticas, nadie tiene tantas posibilidades de ejercer su libertad y tantas garantías como los consumidores europeos.

La protección abarca muchos ámbitos. Entre los que requieren mayor atención se encuentran la vigilancia de las adulteraciones y la publicidad engañosa en que incurren algunas iniciativas comerciales (no hace mucho, una estadística revelaba que tres de cada cuatro webs de compañías aéreas ofrecían una información engañosa sobre sus tarifas). En fin, como primera conclusión puede decirse que la actividad legislativa es buena y que la cobertura de protección es amplia, aunque algunas veces falla su aplicación.

Finalmente, cabe destacar que el descontento de los consumidores –y de las asociaciones que la propia Unión Europea estimula– cuenta con escasa representación institucional. Así se escuchó reiteradamente en la *Primera Cumbre de Consumidores*,

“ Las instituciones europeas no contemplan una representación de los consumidores con suficiente voz y voto a la hora de legislar ”

que todo es perfeccionable, bien puede decirse que cubren casi todas las necesidades y reivindicaciones de los ciudadanos. Todas, tal vez; menos la de su propia representación.

El Libro Verde sobre la protección de los consumidores, elaborado hace ocho años, establece un excelente marco general para la legislación en toda la Unión y para la armonización de la reglamentación en un número tan elevado de países y una variedad tan amplia de planteamientos. Algunos estados parten de disposiciones avanzadas al respecto; pero otros llevan un enorme retraso: sus opiniones públicas aún no parecen preocu-

celebrada en abril en Bruselas. Las instituciones europeas no contemplan, a diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos, una representación de los consumidores con suficiente voz y verdadero voto a la hora de legislar o disponer sobre los asuntos que les afectan. Aunque algo se va avanzando en este objetivo, hasta ahora su papel no va más allá de una acción indirecta a través de influencias y de la presión que sus razonamientos, generalmente bien fundamentados, puedan ejercer.

Diego Carcedo es periodista, Presidente de la Asociación de Periodistas Europeos.