



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 12.3.2012
COM(2012) 100 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

sobre la aplicación del Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»)

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Red CPC: Evolución reciente del marco jurídico e institucional.....	4
2.1.	Marco jurídico.....	4
2.2.	Evolución reciente del marco institucional	4
2.3.	Sistema CPC.....	5
2.4.	Recursos asignados a la Red CPC.....	6
2.5.	Comité CPC	7
3.	Red CPC: muchas mejoras, pero todavía mucho por hacer	8
3.1.	Tendencias estadísticas durante el período de referencia	8
3.2.	Evaluación general	9
3.3.	Red CPC: se requieren más esfuerzos.....	10
4.	Otros aspectos de la cooperación: Actividades comunes e intercambio de funcionarios.....	12
4.1.	Actividades comunes e intercambio de funcionarios.....	12
4.2.	Cooperación internacional	13
5.	Conclusiones y futuras líneas de actuación.....	13
5.1.	Conclusiones	13
5.2.	Hacia el futuro.....	14
	ANEXO.....	17

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

sobre la aplicación del Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»)

1. INTRODUCCIÓN

El mercado interior forma parte integrante de la vida cotidiana de todo consumidor que adquiere bienes y contrata servicios. Si desean aprovechar todo el potencial de ventajas y de nuevas oportunidades que ofrece el mercado interior por lo que se refiere a las posibilidades de elección, y a la calidad y al precio de los productos y servicios, los consumidores europeos deben tener la certeza de que tienen exactamente los mismos derechos independientemente del lugar en el que efectúen sus compras. Ello es especialmente cierto por lo que se refiere al mercado interior de servicios en línea.

Precisamente para tal fin se adoptó en 2004 el Reglamento sobre cooperación en materia de protección de los consumidores¹ (en lo sucesivo, «el Reglamento»). Dicho Reglamento establece un marco que permite a los responsables de los Estados miembros trabajar en estrecha colaboración entre sí con el fin de poner freno de modo rápido y eficaz a las prácticas comerciales que infringen la normativa en materia de protección de los consumidores en los casos en los que consumidores y comerciantes están afincados en distintos países. El Reglamento también ofrece a las empresas unas condiciones de competencia equitativas y la garantía de que se expulsará del mercado a los comerciantes sin escrúpulos.

El presente Informe obedece a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento, por el que cada dos años se requiere una evaluación de la aplicación del mismo, y abarca el período 2009-2010. Se trata del segundo informe bienal redactado por la Comisión².

El presente Informe incluye tanto la evaluación hecha por la Comisión sobre la aplicación del Reglamento, como los comentarios que los Estados miembros remitieron a la Comisión durante el primer trimestre de 2011 en sus informes nacionales. El Informe se centra en las actividades de la Red de Centros Europeos de los Consumidores creada en virtud del Reglamento y pasa revista a las deficiencias detectadas en el informe bienal de la Comisión de 2009 con el fin de comprobar si han sido subsanadas con éxito.

Asimismo, el Informe debe ser interpretado en el marco de la reflexión que está teniendo lugar para juzgar si el Reglamento está teniendo el éxito esperado en materia de protección de los intereses económicos de los consumidores³.

¹ Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»); DO L 364 de 09.12.2004, p. 1.

² COM(2009) 336 final de 2.7.2009.

2. RED CPC: EVOLUCIÓN RECIENTE DEL MARCO JURÍDICO E INSTITUCIONAL

2.1. Marco jurídico

Los mecanismos de cooperación del Reglamento sólo rigen para la ejecución de los actos jurídicos que figuran en su anexo.

Desde que en 2004 se adoptara el Reglamento, se han venido formulando varias propuestas legislativas que se han plasmado en diversas modificaciones del anexo con el fin principal de ampliar la lista de los actos jurídicos, por ejemplo, mediante la inclusión en noviembre de 2009 del artículo 13 de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas⁴. A esas modificaciones siguieron otras, a saber, el cambio en el ámbito de aplicación de la Directiva 2006/114/CE, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa,⁵ y la derogación de la Directiva 87/102/CEE del Consejo, relativa a los créditos concedidos a los consumidores.

Con el fin de suprimir cualquier posible ambigüedad en el ámbito de aplicación del Reglamento, la Comisión presentó en 2010 una propuesta legislativa⁶, adoptada el 14 de septiembre de 2011, por la que se modificaba el anexo del Reglamento al objeto de reflejar en él todos los cambios que se habían venido produciendo desde 2004. Dicha propuesta legislativa aporta claridad jurídica al incluir en ella la nueva Directiva 2008/48/CE⁷, relativa a los contratos de crédito al consumo⁸.

2.2. Evolución reciente del marco institucional

Forman parte de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC, en sus siglas en inglés) las administraciones o autoridades nacionales competentes en la materia cuya identidad hayan notificado a la Comisión los Estados miembros. Todos los años se publica en el Diario Oficial la lista de dichas autoridades nacionales⁹.

En general, la Red CPC inició en 2009 una fase en la que el marco institucional se ha mantenido más estable en comparación con los dos primeros años de actividad en que los esfuerzos de los Estados miembros se centraron en la creación de dicha Red.

Algunas de las modificaciones ya descritas introducidas en el anexo del Reglamento han afectado a la Red CPC: 1) las autoridades responsables de la aplicación de la Directiva 2008/48/CE, relativa a los contratos de crédito al consumo, han sido temporalmente excluidas de la Red en tanto en cuanto no se adopte la modificación del Reglamento y 2) según las informaciones de que dispone la Comisión, se ha conectado a la Red CPC a las autoridades responsables de la aplicación del artículo 13 de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas.

Hay modificaciones que procedía introducir en la Red CPC y que debían comunicarse a la Comisión, como, por ejemplo, los cambios en las carteras

³ Artículo 1 del Reglamento.

⁴ DO L 201 de 31.07.2002, p. 37.

⁵ DO L 376 de 27.12.2006, p. 21.

⁶ DO L 259 de 4.10.2011, p.1.

⁷ DO L 184 de 22.5.2008, p. 66.

⁸ En un futuro se podría modificar el anexo del Reglamento CPC si se adoptaran nuevos textos jurídicos en materia de protección de los consumidores.

⁹ Última publicación: lista completa (DO C 206 de 2.9.2011) y adenda (DO C 356 de 6.12.2011, p. 1).

ministeriales nacionales, que finalmente se han podido introducir sin que ello afecte negativamente a la Red CPC excepción hecha de un solo Estado miembro, que ha avisado de las graves dificultades a que se está teniendo que enfrentar y de los retrasos que está acumulando una de sus autoridades nacionales.

Podemos afirmar que la falta de conexión a la herramienta informática común utilizada por la Red CPC ya se ha convertido en residual y que, por lo general, se da en ámbitos en los que la colaboración es menor como, por ejemplo, la aplicación de los artículos 86 a 100 de la Directiva 2001/83/CE. La Comisión sigue atentamente la evolución de la situación.

2.3. Sistema CPC

El elemento central de la Red CPC es el Sistema CPC, la herramienta informática común utilizada por las autoridades nacionales para intercambiar información.

Durante el período de referencia la Comisión ha proseguido sus esfuerzos por mejorar la facilidad de uso de dicha herramienta con la colaboración del grupo de usuarios clave creado en 2006.

Ya han finalizado los importantes trabajos preparatorios previos al desarrollo de las nuevas herramientas informáticas necesarias para cumplir el artículo 9 del Reglamento. De común acuerdo con los Estados miembros se decidió retrasar la adaptación de la herramienta informática a dicho artículo para conseguir la suficiente experiencia práctica con los controles o barridos, es decir, con las primeras actividades de aplicación de la legislación y de inspección del mercado que ha llevado a cabo la Red CPC. La introducción en 2012 de esas nuevas funciones facilitará la coordinación de las medidas de aplicación de la legislación en las que participen varias autoridades nacionales.

Las propuestas del grupo de usuarios clave tienen que ver con la mejora del motor de búsqueda y con la conversión del Sistema CPC en una herramienta multilingüe. Por otro lado, los usuarios también se quejan de la lentitud de respuesta del Sistema. Los servicios informáticos de la Comisión están estudiando la cuestión.

El período de referencia también ha estado marcado por una serie de debates sobre la protección de datos. La principal prioridad de la Comisión ha sido la puesta en práctica de la mayoría de las recomendaciones formuladas en septiembre de 2007 por el Grupo de Trabajo del Artículo 29, del que forman parte las autoridades nacionales responsables de la protección de datos. En 2010 la Comisión abordó al respecto con los Estados miembros la redacción de una decisión¹⁰ y de una recomendación¹¹, que fueron adoptadas formalmente el 1 de marzo de 2011. Previamente, en 2009, ya se habían introducido en el Sistema CPC medidas garantes de la protección de datos tales como avisos desplegados destinados a los usuarios en momentos clave del procedimiento.

Durante el período de referencia la Comisión también ha trabajado en estrecha colaboración con el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) para poner a

¹⁰ DO L 59 de 04.03.2011, p. 63.

¹¹ DO L 57 de 02.03.2011, p. 44.

punto el procedimiento de control previo. En su dictamen¹² el SEPD confirma que el Reglamento constituye una sólida base jurídica para el intercambio de información y se congratula de los esfuerzos realizados por la Comisión para tener en cuenta la protección de datos en la concepción de la herramienta informática y en los procedimientos de gestión común de la Red CPC. Ello no obstante, el SEPD recomienda la introducción de nuevas mejoras.

La cuestión más urgente a la que hay que hacer frente es la de crear un mecanismo viable para tramitar las solicitudes de aquellas personas a las que se refieren los datos sobre los derechos de acceso y las correspondientes respuestas. La creación de ese mecanismo de coordinación se está revelando especialmente compleja. El principal reto consiste en hallar un justo equilibrio entre el derecho a la privacidad y a la protección de los datos personales y la necesidad de intercambiar información en el marco de la aplicación de la legislación y de la cooperación en materia de inspección que establece el Reglamento con el fin de poner coto a las infracciones a la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. El hecho de que las legislaciones nacionales en materia de protección de los consumidores y protección de datos varíen tanto de un Estado miembro a otro complica aún más la cuestión.

En una segunda fase, una vez la Comisión y las autoridades nacionales miembros de la Red lleguen a un acuerdo sobre los principios del mecanismo común de coordinación, se evaluará la aplicación de las demás medidas que recomienda el SEPD tales como el desarrollo de nuevas herramientas informáticas.

2.4. Recursos asignados a la Red CPC

Al igual que ocurrió en 2009, los informes bienales nacionales ofrecen pocos datos sobre los recursos asignados por las autoridades nacionales a la aplicación del Reglamento. La mayoría de los Estados miembros declara que las actividades de cooperación en materia de protección de los consumidores están indisolublemente unidas al resto de actividades generales de sus administraciones y no figuran de forma independiente en sus presupuestos de modo que parece del todo irrealizable recabar datos concretos sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

Varios de los informes señalan, si bien sin aportar cifras concretas, que las autoridades nacionales tienen interés por intensificar su participación en las actividades de cooperación en materia de protección de los consumidores, aunque con frecuencia se ven condicionadas en sus decisiones por la escasez de los recursos de que disponen. Concretamente, se trata, aunque no solo, de las actividades de la Red CPC realizadas conjuntamente y del intercambio de funcionarios, dos proyectos cofinanciados con el presupuesto de la UE.

Sobre la base de los datos de que dispone actualmente la Comisión, no es posible determinar de manera concluyente si los Estados miembros están cumpliendo plenamente con su obligación de financiar adecuadamente a las autoridades nacionales de conformidad con el artículo 4, apartado 7, del Reglamento.

¹² Dictamen del SEPD, de 5 de mayo de 2011, sobre la Decisión 2011/141/UE de la Comisión y sobre la Recomendación 2011/136/UE de la Comisión sobre directrices para la aplicación de las normas de protección de datos en el Sistema de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPCS, en sus siglas en inglés).

Sin embargo, los informes nacionales demuestran que la eficiencia y, por lo tanto, también la eficacia de la Red CPC pueden verse comprometidas por los recortes presupuestarios. En algunos casos, ello afecta a las Oficinas de Enlace Únicas, que, en calidad de coordinadoras a nivel nacional, desempeñan un papel fundamental en la aplicación del Reglamento, especialmente en los países en los que la responsabilidad de la ejecución de las tareas que impone dicho Reglamento es compartida por varias autoridades nacionales. La cuestión se analizará con más detalle en el marco de la actual evaluación global de la Red CPC.

2.5. Comité CPC

El Reglamento establece la creación de un comité de representantes de los Estados miembros, el Comité de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores, que tiene por misión asistir a la Comisión en sus funciones de garante del cumplimiento de la legislación.

Durante el período de referencia dicho Comité se estuvo reuniendo de tres a cuatro veces al año. El 6 de diciembre de 2010 el Comité emitió un dictamen favorable sobre el proyecto de modificación de la Decisión 2007/76/CE de la Comisión¹³, por la que se aplica el Reglamento; dicho dictamen fue adoptado por la Comisión el 1 de marzo de 2011. La modificación en cuestión establecía nuevas normas de aplicación del artículo 9 del Reglamento y venía a colmar una serie de lagunas mediante la especificación de los motivos por los que se podía proceder al borrado de información en el Sistema CPC.

El Comité CPC desempeña un papel primordial para la Red CPC. Concretamente, ofrece una plataforma de discusión de las tendencias en materia de protección de los consumidores, contribuye a que la Red CPC adopte normas e instrucciones comunes para todos en materia de aplicación de la legislación (por ejemplo, el manual de inspecciones de Internet o las instrucciones de funcionamiento, o «directrices operativas», de la cooperación en materia de protección de los consumidores), y asesora a la Red CPC sobre el modo de llevar a cabo los planes de acción anuales de aplicación de la legislación. Los planes de acción anuales de aplicación de la legislación se centran en las actividades comunes llevadas a cabo por la Red CPC como, por ejemplo, los controles anuales de Internet, los llamados barridos o «sweeps».

El éxito en la consecución de los objetivos de la Red CPC depende en gran medida del apoyo y del empuje del Comité CPC.

Actualmente, la Comisión está estudiando la posibilidad de que también pueda tener un papel destacado en dicho Comité la Red de Política de los Consumidores (CPN, en sus siglas en inglés), que agrupa a los directores generales de los ministerios nacionales de consumo.

¹³

Decisión de la Comisión 2007/76/CE (DO L 32 de 6.2.2007, p.192).

3. RED CPC: MUCHAS MEJORAS, PERO TODAVÍA MUCHO POR HACER

3.1. Tendencias estadísticas durante el período de referencia

En total, la Red CPC ha tramitado durante el período de referencia un número de casos comparable al del período anterior, es decir, unas 540 solicitudes de información o peticiones de actuación para combatir las infracciones que se han detectado¹⁴. Bien es cierto que ha disminuido el número de alertas, es decir, el número de mensajes unilaterales enviados por una autoridad nacional a otras autoridades nacionales para avisarlas de los eventuales casos de infracción a la legislación en materia de protección de los consumidores que se detectan o sobre los que hay motivos razonables de sospecha.

Por lo que se refiere al incumplimiento de las directivas de la UE, cabe decir que el tipo más frecuente de infracción que tiene que gestionar la Red CPC son las que se cometen contra las disposiciones sobre prácticas fraudulentas y publicidad engañosa de la Directiva 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales¹⁵, y, en segundo lugar, contra las de la Directiva sobre comercio electrónico¹⁶.

La mayor parte de los casos gestionados por la Red CPC ha tenido que ver desde el principio con el uso de la publicidad en línea: en 2010 el 45 % de las solicitudes de información tuvieron que ver con correos electrónicos, con mensajes telefónicos de texto o con anuncios en Internet dirigidos a los consumidores. Por su parte, la cifra de las solicitudes de medidas de aplicación asciende al 77 %. Ello obedece en parte a los barridos anuales llevados a cabo por la Red CPC. Durante dichos barridos las autoridades nacionales comprueban conjuntamente que las webs cumplan los requisitos jurídicos. El seguimiento de las infracciones transfronterizas detectadas en el marco de estas prácticas concertadas genera lógicamente un aumento de los contactos entre todas las autoridades nacionales. Además, como las nuevas tecnologías como Internet permiten llegar a un número potencialmente muy importante de consumidores, se incrementan de este modo las probabilidades de que se comenten más infracciones a la política de protección de los consumidores y de que dichas infracciones afecten a un mayor número de consumidores.

Desde la segunda mitad de 2009 viene registrándose un relativo descenso del número de casos notificados por las autoridades nacionales y tramitados por la Red CPC (véanse al respecto las estadísticas de 2009-2010 en el anexo del presente Informe). De momento esa tendencia decreciente no ha afectado al número de solicitudes de medidas de aplicación de la legislación, que se ha mantenido bastante estable con 120 nuevos casos registrados en el Sistema CPC en 2010.

Todavía no se han determinado las causas concretas de esta tendencia, pero es probable que entren en juego varios factores. Las autoridades nacionales no han registrado ningún descenso en el número de infracciones transfronterizas en materia de protección de los consumidores, pero sí destacan en sus informes la necesidad de lograr un acuerdo sobre cuáles deban ser las prioridades en materia de aplicación de la legislación. Hay que señalar asimismo que los barridos más recientes han

¹⁴ Resulta interesante señalar al respecto que la Red CPC solamente tramita las infracciones que afectan a los intereses colectivos de los consumidores en situaciones transfronterizas y en ningún caso denuncias individuales (artículos 1 y 3 del Reglamento CPC).

¹⁵ DO L 149 de 11.6.2005, p.22.

¹⁶ DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

detectado menos infracciones transfronterizas que los primeros que se realizaron. Otro factor que hay que tener en cuenta es que las autoridades nacionales ya se han familiarizado con las normas de cooperación del Reglamento CPC. Ello ha provocado una reducción del número de expedientes al tiempo que ha permitido una mejor preparación de los mismos y un uso más racional de los mecanismos de cooperación del Reglamento. La mejora en la tramitación de los expedientes se refleja también en la reducción del tiempo medio de tramitación de las solicitudes de asistencia mutua, que, en el caso de las solicitudes de medidas de aplicación, pasó de los 177 días de 2008 a los 92 de 2010. Por último, quedan por abordar algunos aspectos técnicos: actualmente la base de datos ya permite tramitar casos de infracción múltiple mientras que durante el primer año se tuvieron que tramitar a la vez varios expedientes en paralelo, es decir, uno por infracción.

3.2. Evaluación general

Del período de referencia que abarca el presente Informe se puede afirmar resumiendo que ha sido un período de estabilización y consolidación de las actividades de la Red CPC a pesar de las dificultades a que se han tenido que enfrentar las autoridades nacionales debido al difícil entorno económico y financiero en el que han tenido que actuar. Esta es la conclusión general que se desprende de los informes bienales de los Estados miembros y de la experiencia de la Comisión en la supervisión de la Red CPC.

La mayoría de las autoridades nacionales es de la opinión de que la Red CPC ha superado los problemas de bisonñez que han caracterizado sus dos primeros años de vida. La reducción del tiempo medio de tramitación de los expedientes (véase el cuadro 4 del anexo) demuestra que los funcionarios competentes se sienten cada vez más cómodos con la gestión a través de la Red CPC de las solicitudes de asistencia mutua.

The CPC Network has moreover developed a solid core of joint activities in addition to the bilateral enforcement cooperation. El objetivo de esta cooperación es conseguir que la aplicación de la legislación se lleve a cabo conjuntamente a nivel europeo y, en última instancia, que mejore la protección de los consumidores en el mercado interior. En los dos últimos años la aplicación en común de la legislación se ha convertido en uno de los principales cometidos de la Red CPC. Las inspecciones que realiza todos los años en Internet la Red CPC, es decir, los llamados barridos, son el elemento central de esa cooperación. Durante la fase de aplicación conjunta de la legislación, los barridos producen resultados concretos que benefician a los consumidores y permiten a las autoridades nacionales hacer el seguimiento de las infracciones detectadas y velar por el cumplimiento de la legislación. A finales de 2010 un grupo de autoridades nacionales inició un nuevo proyecto cofinanciado por la Comisión para explorar nuevas posibilidades de mejorar la capacidad de la Red CPC de hacer aplicar la legislación mediante técnicas más punteras y mediante un intercambio más sistemático de los conocimientos y de la experiencia adquirida.

La evolución reciente de la Red CPC puede en parte explicarse por el hecho de que en los dos últimos años las autoridades nacionales han aprendido a cooperar a través de ella, es decir, que se han familiarizado todavía más con los mecanismos de cooperación introducidos por el Reglamento CPC y por la herramienta informática desarrollada por la Comisión para intercambiar información.

Esa evolución también demuestra, según se afirma en numerosos informes bienales nacionales, que han cosechado resultados positivos las medidas adoptadas para paliar las deficiencias que se detectaron en 2009 y que se reflejaban en el primer informe bienal.

Por otra parte, se ha dado respuesta de modo eficaz a las necesidades de formación mediante los planes elaborados todos los años en colaboración con las autoridades nacionales. En 2009 se creó una red de formadores nacionales con la que ampliar la capacidad de formación de la Comisión. Durante el período de referencia también se ha reorganizado el servicio central de asistencia técnica para responder con mayor celeridad a las solicitudes de información de los usuarios.

La planificación de las actividades comunes y, por ende, de los recursos mediante la aprobación de planes de acción anuales de aplicación de la legislación constituye un acertado procedimiento de programación estructurado y transparente. Dichos planes de acción contribuyen a detectar los ámbitos de interés común y abarcan tanto las actividades realizadas en común por la Red CPC, como la cooperación propiamente dicha, por lo general bilateral, en materia de aplicación de la legislación.

Las guías que se han publicado han ayudado a entender el modo en que hay que colaborar en la Red CPC. Dichas guías incluyen las llamadas «directrices operativas CPC» elaboradas por la Comisión, en las que se ofrecen consejos prácticos sobre la aplicación de los mecanismos de cooperación de la Red CPC, que se basan en la práctica conjunta y se desprenden de las conversaciones mantenidas con las autoridades nacionales en el seminario sobre el funcionamiento de la Red CPC celebrado en diciembre de 2009.

Los talleres que se han venido organizando regularmente desde 2009 han constituido una buena ocasión para que las autoridades nacionales intercambien puntos de vista y buenas prácticas y sirven, por lo tanto, para lograr una comprensión o un enfoque comunes en materia de aplicación de la legislación. Los temas abordados en esos talleres son decididos de común acuerdo con las autoridades nacionales en conversaciones sobre el plan de acción anual de aplicación de la legislación. Van desde debates más bien jurídicos sobre la aplicación de todo o de una parte del acervo en materia de protección de los consumidores que figura en el anexo del Reglamento a conversaciones de orden más funcional sobre el modo de preparar una solicitud de medidas de aplicación de la legislación.

Si bien no cabe duda de que en estos dos últimos años la Red CPC ha consolidado sus actividades, es evidente que le queda todavía margen para desarrollar todo su potencial. Aún hay algún Estado miembro que no ha cursado nunca una solicitud de asistencia mutua (o solamente una alerta) y unos cuantos que no han cursado en total más de cinco. Hoy por hoy, únicamente son nueve los Estados miembros que han venido utilizando activamente el Sistema desde el principio.

3.3. Red CPC: se requieren más esfuerzos

Durante los primeros años de actividad, las autoridades nacionales dedicaron principalmente sus esfuerzos a velar por que funcionara el acceso a la herramienta informática y a familiarizarse con los nuevos mecanismos de cooperación. Pero, si se desea explotar todo el potencial de la Red CPC, hay que empezar a aprovechar plenamente todas las oportunidades que ofrece.

Concretamente, hay que trabajar más las cuestiones que se describen a continuación.

Sigue siendo significativo el número de autoridades nacionales que no hace un uso activo de los mecanismos de cooperación que ofrece el Reglamento CPC, en especial, pero no de modo exclusivo, por lo que se refiere a la aplicación de la legislación sectorial que figura en el anexo del Reglamento CPC. Como ya se apuntaba en el primer informe bienal, es posible que la existencia de redes paralelas en una serie de sectores¹⁷ haya mermado la eficacia de la Red CPC si bien todavía no se ha podido confirmar este extremo. Son muchas, ya se ha dicho, las autoridades nacionales competentes en materia de protección de los consumidores que apenas hacen uso de la Red CPC. Procede, por lo tanto, seguir analizando la cuestión.

A pesar de la existencia de guías y normas consensuadas, no hay acuerdo sobre el uso que hay que hacer de las herramientas de cooperación creadas en virtud del Reglamento. Ello cabe achacarlo al conocimiento parcial de dichas normas y a la falta de disciplina en su aplicación (por ejemplo, son pocas las autoridades nacionales que facilitan periódicamente información sobre los progresos realizados en sus actividades de inspección y en las de aplicación de la legislación), aunque también se dan discrepancias más de fondo, que impiden un uso eficaz de los mecanismos de la Red CPC. Estamos hablando, en concreto, de las alertas, porque las distintas autoridades nacionales no tienen un planteamiento común sobre el modo ni sobre el momento correcto de recurrir a ellas, y de las solicitudes de medidas de aplicación de la legislación, de las que las autoridades nacionales hacen análisis jurídicos (muy) distintos y para las que piden documentos probatorios muy diversos.

Tampoco hay un planteamiento común sobre las prioridades de la Red CPC en materia de aplicación de la legislación. Los planes de acción anuales de aplicación de la legislación establecen ámbitos de interés común, pero no abarcan todas las actividades de la Red. El principal reto consistirá en seguir trabajando para conseguir un planteamiento común en materia de protección de los consumidores y, si cabe, lograr la aceptación general de unas normas comunes de modo que todas las autoridades nacionales hagan un uso semejante de la Red, pero sin eludir la obligación de responder a las solicitudes de asistencia.

La Red CPC no ha conseguido hacerse con una «identidad corporativa» y en gran medida sigue siendo una red meramente virtual conectada por una herramienta informática común. También sigue siendo una excepción todo contacto entre funcionarios que no tenga relación con el trámite de algún expediente; tal vez pueda ello explicar por qué los miembros de la Red CPC no han hecho nunca uso del foro del Sistema CPC. Bien es cierto que pueden tener algo que ver en ello las barreras lingüísticas, aunque eso no basta para explicar que las autoridades nacionales no mantengan contactos entre sí.

Hay una serie de cuestiones horizontales, muchas de ellas ya plasmadas en el informe bienal de 2009, que siguen mermando la eficacia de la Red CPC:

- Las diferencias existentes en la UE entre los diversos ordenamientos jurídicos nacionales en materia de protección de los consumidores contribuyen a dilatar

¹⁷

Esto rige tanto para el Reglamento (CE) n° 261/2004, sobre los derechos de los pasajeros aéreos, como para los artículos 86 a 100 de la Directiva 2001/83/CE, sobre medicamentos para uso humano y, a juzgar por los comentarios plasmados en los informes bienales nacionales, para los artículos de la Directiva sobre servicios de medios audiovisuales.

los procedimientos y a añadir complejidad a la cooperación dado que las autoridades nacionales tienen que verificar primero si puede haber cooperación y en qué medida.

- La polémica sobre la legislación que procede aplicar sigue dividiendo a la Red CPC; y en los seminarios celebrados sobre esta cuestión han surgido nuevas discrepancias relacionadas con la legislación aplicable y con las normas procedimentales nacionales.
- Por otro lado, se dan a conocer muy poco los éxitos de la Red CPC, incluso dentro de la misma, y ello podría estar generalizando la percepción de que la Red está defraudando las expectativas en ella depositadas. Además, las autoridades nacionales se muestran reticentes a compartir con las demás este tipo de información: únicamente dos de los informes bienales nacionales incluyen ejemplos de casos resueltos con éxito, aunque bien podría ello obedecer a la estructura común del informe, que se adoptó de común acuerdo.
- También han aflorado diferencias de pareceres acerca del papel que debería desempeñar la Comisión en la cooperación en materia de aplicación de la legislación.

4. OTROS ASPECTOS DE LA COOPERACIÓN: ACTIVIDADES COMUNES E INTERCAMBIO DE FUNCIONARIOS

4.1. Actividades comunes e intercambio de funcionarios

Durante el período de referencia la Comisión ha seguido financiando las actividades comunes y el programa de intercambio de funcionarios. El principal objetivo de dichas actividades es que las autoridades nacionales competentes en materia de protección de los consumidores dispongan de un marco para el intercambio de buenas prácticas y para la cooperación, que evite la duplicación de esfuerzos y, lo que es más importante, dé a conocer la Red CPC y propicie el aprendizaje mutuo.

Al igual que en el informe de 2009, son positivas las reacciones sobre las actividades comunes que se describen en los informes bienales nacionales: las autoridades nacionales están haciendo un uso modesto, pero constante de los fondos anualmente disponibles.

A pesar de los esfuerzos acometidos para que las actividades comunes les resulten más atractivas a las autoridades nacionales, estas describen en sus informes dificultades comparables a las detectadas en 2009:

La escasez de recursos impide a muchas autoridades nacionales participar en intercambios de funcionarios o en actividades comunes.

La complejidad de las normas que regulan el procedimiento de solicitud y la subsiguiente gestión de los fondos disuade a las autoridades competentes de participar en este tipo de actividades. Las barreras lingüísticas son otro de los factores que explican el relativamente escaso número de intercambios de funcionarios que se está registrando.

El programa de intercambio de funcionarios carece de la flexibilidad necesaria para responder con celeridad a las necesidades a corto plazo que surgen en el transcurso de las inspecciones de las webs de Internet.

4.2. Cooperación internacional

En mayo de 2009 el Consejo autorizó a la Comisión a entablar conversaciones con Estados Unidos para negociar un acuerdo de cooperación en materia de aplicación de la legislación sobre protección de los consumidores. Durante el período abarcado por el informe, la Comisión celebró una serie de reuniones con la autoridad competente estadounidense, la Comisión Federal de Comercio, pero los diferentes enfoques en materia de protección de datos impidieron hacer grandes progresos.

5. CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN

5.1. Conclusiones

La Red CPC ha entrado en una fase de consolidación y estabilización de sus actividades. Los principales logros obtenidos durante el período abarcado por el presente Informe son los siguientes:

- Se han solucionado los problemas de bisonñez propios de los primeros años, tales como, por ejemplo, los de conexión, u otras cuestiones técnicas relacionadas con el uso de la base de datos.
- Las autoridades nacionales se han familiarizado con las herramientas informáticas y con los nuevos procedimientos y han aprendido a utilizar más eficazmente las herramientas de cooperación creadas en virtud del Reglamento CPC.
- Los barridos, coordinados y supervisados por la Comisión, han pasado a formar parte integrante de las actividades corrientes de la Red CPC, a cuya visibilidad han contribuido gracias a su difusión por los medios de comunicación.
- En la Red CPC se debaten, se planifican y se consensúan actividades en el marco de los planes anuales de aplicación de la legislación.
- También se organizan en colaboración con la red de formadores nacionales cursos de formación más eficaces basados en los planes de formación anuales.
- En los debates que tienen lugar en los talleres que se van organizando y gracias también a la experiencia práctica adquirida durante los cuatro años que lleva activa la Red CPC va surgiendo poco a poco una misma idea de cómo trabajar juntos en el seno de la Red.
- Las instrucciones o directrices operativas elaboradas por la Comisión sobre la base de las conclusiones del seminario celebrado en diciembre de 2009 ofrecen orientación práctica a los funcionarios competentes de cómo funciona la Red y de cómo preparar las solicitudes de asistencia mutua con arreglo al Reglamento CPC.

Sin embargo, la evaluación de los últimos dos años de actividad pone de manifiesto que persisten las deficiencias y que la Red CPC todavía tiene que sacar partido de todo su potencial. Son numerosas las autoridades nacionales que apenas o nunca hacen uso de los mecanismos de cooperación de la Red e incluso algunas de las que más entusiastas se mostraron al principio han reducido su nivel de actividad en la Red, lo que explicaría en parte la relativa disminución del número de nuevos casos declarados que se viene registrando desde 2010.

Actualmente, en comparación con los primeros años de actividad de la Red CPC, en que las autoridades nacionales se centraban principalmente en aprender a utilizar el Sistema, ha quedado patente la complejidad que entraña la aplicación transfronteriza de la legislación europea con unos ordenamientos jurídicos y unas normas procedimentales nacionales tan distintos unos de otros. Los procedimientos administrativos excesivamente largos, los distintos modos de velar por la aplicación de la legislación y la desigual experiencia acumulada socavan la buena disposición de las autoridades nacionales a trabajar con la Red CPC.

Hay casos en los que las dificultades a que tienen que hacer frente las autoridades nacionales son un primer indicio de que es necesario adaptar el marco jurídico creado por el Reglamento CPC para mejorar la aplicación transfronteriza de la legislación; son asimismo indicio de que es necesario cambiar las normas procedimentales nacionales y adaptarlas al marco de cooperación de la Red CPC de modo que las autoridades nacionales puedan cumplir en su totalidad los objetivos del Reglamento.

La modificación de orden técnico del anexo del Reglamento CPC adoptada en 2011 ha mejorado la claridad jurídica de la lista de las disposiciones a las que deban sujetarse los mecanismos de cooperación. Sin embargo, hasta la fecha no se han reunido evidencias suficientes que justifiquen una revisión más en profundidad de dicho Reglamento. Antes bien, la evaluación realizada por la Comisión de los años que abarca el presente Informe deja claro que dentro del actual marco jurídico todavía pueden despejarse muchas de las dificultades a que tiene que hacer frente la Red CPC.

Por lo tanto, todavía es preciso acumular más experiencia y obtener más información antes de decidir si conviene o no modificar el Reglamento y de qué manera. En concreto, hay que estudiar en profundidad la cuestión del ámbito de aplicación del Reglamento y la de la posible inserción en su anexo de nuevas disposiciones sustantivas. Además, en los próximos años seguirá planteando un gran reto la asignación de los adecuados recursos a las autoridades nacionales, y este será un factor decisivo del éxito de la Red CPC.

5.2. Hacia el futuro

En este contexto, la principal prioridad de la Comisión será trabajar en estrecha colaboración con los Estados miembros para resolver las deficiencias detectadas en el actual marco jurídico.

La Comisión ha detectado una serie de ámbitos en los que a corto y a medio plazo convendría redoblar esfuerzos, a saber:

- Proseguir el empeño por consolidar la Red CPC mejorando sus herramientas informáticas, ofreciendo formación a los funcionarios competentes en la materia a través de la red de formadores y garantizando que las normas de

ejecución faciliten una rápida y coherente tramitación de las solicitudes de asistencia mutua.

- Mantener la financiación de las actividades comunes con el fin de fomentar el intercambio de mejores prácticas y experiencias, pero al mismo tiempo hacer una nueva evaluación del actual programa de intercambio de funcionarios a la luz de la experiencia adquirida y de las observaciones de las autoridades nacionales.
- Seguir colaborando con las autoridades nacionales para alcanzar un acuerdo sobre la aplicación de la legislación a través de los talleres, las actividades comunes y los barridos. Además, la Red CPC podría obtener un gran rédito de estudiar nuevas formas de llevar a cabo de modo concertado las actividades de vigilancia o de inspección del mercado y las actividades de aplicación de la legislación a que se refiere el artículo 9 del Reglamento. Ello quedó demostrado con los barridos de 2009 y 2010, cuando, para maximizar el impacto de su actuación, varias autoridades nacionales combinaron el barrido con otras actividades de aplicación de la legislación. También es necesario un debate sobre el modo de hacer el mejor uso posible de las alertas de la Red.
- Mejorar la planificación de las actividades de la Red CPC. Los planes de acción anuales de aplicación de la legislación son un primer paso para decidir cuáles son los sectores de interés común para las autoridades nacionales miembros de la Red; pero no basta con ello: hay que seguir trabajando. Ello es tanto más importante cuanto que las autoridades nacionales actúan en un entorno en el que imperan las restricciones presupuestarias y resulta difícil conciliar las prioridades nacionales con las de la Red CPC. A finales de 2011 las autoridades nacionales mantuvieron un primer debate al respecto en el marco del seminario sobre la priorización de las actividades.
- Asimismo, la Red CPC tiene que desarrollar un modo más eficaz de decidir cuáles son las prioridades en materia de aplicación de la legislación a nivel europeo combinando la información de primera mano procedente de los consumidores a nivel nacional y la que procede de instrumentos más técnicos como, por ejemplo, el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo, la nueva base de datos de denuncias o la base de datos de la Red de Centros Europeos del Consumidor (CEC). Por lo que a los barridos de la UE se refiere, hay actualmente un grupo de autoridades nacionales que está estudiando el mejor modo de detectar las amenazas emergentes en Internet y la mejor forma de decidir cuáles son las medidas de seguimiento que puede llevar a cabo la Red CPC.
- Redoblar los esfuerzos por mejorar la imagen pública de la Red CPC. Las actividades de prensa sobre los barridos de Internet consiguen dar visibilidad a los logros de la Red CPC, pero todavía queda por conocer el resultado que está obteniendo la cooperación, por lo general bilateral, en materia de aplicación de la legislación. Los informes bienales nacionales indican que la cooperación en el marco de la Red CPC está produciendo resultados útiles para los consumidores, pero la información facilitada es todavía demasiado escasa. Una vez más hay un grupo de autoridades nacionales trabajando actualmente en la creación de una estrategia de comunicación interna y externa, que se pondrá en práctica en forma de planes de comunicación aprobados por el Comité CPC.

Este grupo ya ha producido los primeros resultados útiles, que se enviarán a las autoridades nacionales un par de veces al año en forma de boletín.

A largo plazo, la Comisión también está evaluando el marco de colaboración y los procedimientos del Reglamento CPC para decidir si alguno de los problemas a que tiene que hacer frente la Red CPC puede requerir una respuesta legislativa.

Las conclusiones del presente Informe constituyen un primer paso en esta vía y sobre ellas se ha elaborado el pliego de condiciones de la evaluación externa que la Comisión está a punto de encargar y que arrojará resultados en 2012. En este orden de cosas, hay que estudiar una cuestión, a saber, el impacto que un ámbito de aplicación tan extenso como es el del anexo del Reglamento CPC está teniendo en la eficacia y en la eficiencia de la Red CPC, especialmente en aquellos sectores en los que existen otros marcos de cooperación. Por otro lado, también hay que evaluar el papel de la Comisión en las actividades de la Red CPC.

ANEXO

1. Número total de solicitudes de asistencia mutua

<i>Año</i>	<i>Alertas Artículo 7</i>	<i>Solicitudes de información Artículo 6</i>	<i>Solicitudes de medidas de aplicación Artículo 8</i>	<i>TOTAL</i>
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
TOTAL	252	522	569	

2. Solicitudes de asistencia mutua por infracción de una directiva (2007-2010)

	<i>Artículo 6 - Información</i>				<i>Artículo 7 - Alertas</i>				<i>Artículo 8 - Aplicación de la legislación</i>				<i>TOTAL</i> <i>L</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	
Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654
Directiva 84/450/CEE sobre publicidad engañosa	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117
Directiva 2000/31/CE sobre comercio electrónico	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247
Directiva 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171

consumidores													
Directiva 97/7/CE sobre contratos a distancia	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Directiva 97/55/CE, por la que se modifica la Directiva 84/450/CEE, sobre publicidad engañosa, a fin de incluir en la misma la publicidad comparativa	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Directiva 94/47/CE sobre tiempo compartido	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Directiva 85/577/CE sobre contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Directiva 2001/83/CE sobre medicamentos para uso humano	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
Directiva 1999/44/CE sobre venta y garantías de los bienes de consumo	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Reglamento (CE) n° 261/2004 sobre denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Directiva 98/6/CE sobre la indicación de precios	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Directiva 90/314/CEE sobre viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Directiva 2002/65/CE sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
Directiva 87/102/CEE sobre crédito al consumo	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Directiva 89/552/CEE sobre actividades de radiodifusión televisiva	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Solicitudes de asistencia mutua por sector (2007-2010)

	2007			2008			2009			2010			Total
	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	
Ropa y calzado	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Comunicación	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Educación	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Productos alimenticios y bebidas no alcohólicas	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Mobiliario, enseres domésticos y gastos corrientes del hogar	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Salud	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Bienes y servicios diversos	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Sin clasificar	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Ocio y cultura	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Restaurantes y hoteles	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Transporte	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
TOTAL	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

4. Media del número de días necesarios para tramitar una solicitud de asistencia mutua en el Sistema de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPCS, en sus siglas en inglés)

	2008	2009	2010
Solicitudes de información (artículo 6)	148	208	125
Solicitudes de medidas de aplicación (artículo 8)	177	283	128

5. Solicitudes de asistencia mutua por método de venta (2007-2010)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</i>			<i>Total</i>
	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	
Venta a distancia	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Por catálogo	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Venta a domicilio	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
Correo electrónico	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Cara a cara	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Fax	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Correo	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Periódico	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24

Desconocido	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19
Teléfono	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	81
Comercio minorista	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
Mensaje de texto	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	35

6. Solicitudes de asistencia mutua presentadas/recibidas (artículo 6, 7 y 8) por los Estados miembros en 2007-2010

	2007		2008		2009		2010	
	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>
Austria	2	67	3	72	7	44	7	29
Bélgica	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgaria	12	57	2	63	1	34	4	21
Chipre	0	60	0	64	0	34	1	26
República Checa	2	59	0	66	4	36	4	27
Alemania	5	72	12	101	16	64	13	59
Dinamarca	12	64	14	66	10	37	10	23
Estonia	8	57	12	71	6	40	1	21
España	0	72	8	98	23	65	28	50
Finlandia	5	58	31	75	2	33	2	23
Francia	40	65	16	88	56	81	60	38
Grecia	0	58	0	68	0	31	1	23
Hungría	70	63	30	61	23	32	22	28
Irlanda	0	72	0	84	2	48	0	36
Italia	2	59	2	62	4	42	2	33
Lituania	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxemburgo	0	62	0	70	1	39	2	27
Letonia	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Países Bajos	3	102	13	120	28	82	9	61
Polonia	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugal	0	60	1	68	3	39	0	29
Rumanía	0	53	0	53	1	35	0	25
Suecia	7	65	33	79	12	44	6	30
Eslovenia	0	59	0	67	0	31	1	21
Eslovaquia	2	65	3	72	11	36	6	28
Reino Unido	14	90	65	84	45	84	27	54

TOTAL	317		384		355		258	
--------------	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--

7. Solicitudes de asistencia mutua presentadas/recibidas por los Estados miembros en 2007

	<i>Solicitudes de información Artículo 6</i>		<i>Alertas Artículo 7</i>		<i>Solicitudes de medidas de aplicación Artículo 8</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>
Austria	1	4	0	56	1	7	2	67
Bélgica	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgaria	4	2	0	55	8	0	12	57
Chipre	0	3	0	56	0	1	0	60
República Checa	1	4	0	55	1	0	2	59
Alemania	1	10	2	55	2	7	5	72
Dinamarca	12	7	0	55	0	2	12	64
Estonia	1	2	1	53	6	2	8	57
España	0	10	0	52	0	10	0	72
Finlandia	5	3	0	54	0	1	5	58
Francia	19	6	7	56	14	3	40	65
Grecia	0	2	0	55	0	1	0	58
Hungría	68	4	2	55	0	4	70	63
Irlanda	0	7	0	56	0	9	0	72
Italia	0	3	2	54	0	2	2	59
Lituania	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxemburgo	0	4	0	56	0	2	0	62
Letonia	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Países Bajos	3	27	0	60	0	15	3	102
Polonia	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugal	0	5	0	55	0	0	0	60
Rumanía	0	3	0	49	0	1	0	53
Suecia	3	6	0	54	4	5	7	65
Eslovenia	0	2	0	54	0	1	0	59

Eslovaquia	0	8	0	55	2	2	2	65
Reino Unido	0	18	5	63	9	9	14	90
TOTAL	160	158	71		86	92	317	

8. Solicitudes de asistencia mutua presentadas por los Estados miembros en 2008

	<i>Solicitudes de información Artículo 6</i>		<i>Alertas Artículo 7</i>		<i>Solicitudes de medidas de aplicación Artículo 8</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>
Austria	1	3	1	66	1	3	3	72
Bélgica	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgaria	0	0	0	63	2	0	2	63
Chipre	0	0	0	64	0	0	0	64
República Checa	0	2	0	63	0	1	0	66
Alemania	3	13	2	68	7	20	12	101
Dinamarca	0	1	1	64	13	1	14	66
Estonia	10	0	0	64	2	7	12	71
España	0	29	0	59	8	10	8	98
Finlandia	0	1	20	74	11	0	31	75
Francia	7	5	0	65	9	18	16	88
Grecia	0	5	0	63	0	0	0	68
Hungría	6	3	4	55	20	3	30	61
Irlanda	0	2	0	63	0	19	0	84
Italia	1	3	1	51	0	8	2	62
Lituania	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxemburgo	0	1	0	68	0	1	0	70
Letonia	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Países Bajos	2	24	4	59	7	37	13	120
Polonia	2	1	0	63	7	1	9	65
Portugal	0	1	1	63	0	4	1	68
Rumanía	0	0	0	53	0	0	0	53

Suecia	15	2	10	72	8	5	33	79
Eslovenia	0	1	0	64	0	2	0	67
Eslovaquia	0	4	0	63	3	5	3	72
Reino Unido	43	8	12	65	10	11	65	84
TOTAL	118	121	100		166	167	384	

9. Solicitudes de asistencia mutua presentadas por los Estados miembros en 2009

	<i>Solicitudes de información Artículo 6</i>		<i>Alertas Artículo 7</i>		<i>Solicitudes de medidas de aplicación Artículo 8</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>
Austria	0	7	1	32	6	5	7	44
Bélgica	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgaria	1	3	0	31	0	0	1	34
Chipre	0	3	0	31	0	0	0	34
República Checa	0	2	0	31	4	3	4	36
Alemania	3	14	0	36	13	14	16	64
Dinamarca	6	1	0	32	4	4	10	37
Estonia	0	3	0	33	6	4	6	40
España	7	15	4	37	12	13	23	65
Finlandia	0	0	1	31	1	2	2	33
Francia	40	20	1	38	15	23	56	81
Grecia	0	0	0	31	0	0	0	31
Hungría	10	1	1	31	12	0	23	32
Irlanda	1	2	0	32	1	14	2	48
Italia	1	3	1	35	2	4	4	42
Lituania	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxemburgo	0	4	0	31	1	4	1	39
Letonia	0	3	1	31	5	2	6	36
Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Países Bajos	26	21	1	32	1	29	28	82
Polonia	0	1	0	33	3	1	3	35

Portugal	0	1	0	34	3	4	3	39
Rumanía	0	0	0	31	1	4	1	35
Suecia	4	4	0	35	8	5	12	44
Eslovenia	0	0	0	31	0	0	0	31
Eslovaquia	2	0	0	31	9	5	11	36
Reino Unido	22	21	8	39	15	24	45	84
TOTAL	150	149	44		161	169	355	

10. Solicitudes de asistencia mutua presentadas por los Estados miembros en 2010

	<i>Solicitudes de información Artículo 6</i>		<i>Alertas Artículo 7</i>		<i>Solicitudes de medidas de aplicación Artículo 8</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>	<i>expedidas</i>	<i>recibidas</i>
Austria	3	5	0	22	4	2	7	29
Bélgica	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgaria	0	0	4	21	0	0	4	21
Chipre	0	2	1	22	0	2	1	26
República Checa	2	0	1	22	1	5	4	27
Alemania	2	12	0	26	11	21	13	59
Dinamarca	0	0	0	23	10	0	10	23
Estonia	0	0	0	21	1	0	1	21
España	1	10	5	31	22	9	28	50
Finlandia	1	0	1	21	0	2	2	23
Francia	45	1	1	23	14	14	60	38
Grecia	0	1	0	22	1	0	1	23
Hungría	9	2	3	21	10	5	22	28
Irlanda	0	3	0	23	0	10	0	36
Italia	1	1	0	26	1	6	2	33
Lituania	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxemburgo	2	3	0	23	0	1	2	27
Letonia	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23

Países Bajos	1	16	2	24	6	21	9	61
Polonia	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugal	0	1	0	27	0	1	0	29
Rumanía	0	1	0	23	0	1	0	25
Suecia	1	4	2	22	3	4	6	30
Eslovenia	1	0	0	21	0	0	1	21
Eslovaquia	1	4	0	23	5	1	6	28
Reino Unido	6	18	11	25	10	11	27	54
TOTAL	89	87	37		132	128	258	

11. Conexión al Sistema CPC y control del uso - Número de autoridades nacionales competentes (diciembre de 2010)

<i>Usuarios del Sistema CPC</i>	<i>Autoridades nacionales</i>
<i>Total de 750 usuarios activos en 30 países</i>	<i>Total de 346 autoridades nacionales y 30 Oficinas de Enlace Únicas con acceso al Sistema CPC</i> <i>Un 30 % de ellas nunca ha expedido una solicitud de asistencia mutua a pesar de disponer de contraseña</i>