

ES

ES

ES



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 27.11.2008  
COM(2008) 794 final

**LIBRO VERDE**

**sobre recurso colectivo de los consumidores**

(presentado por la Comisión)

# LIBRO VERDE

## sobre recurso colectivo de los consumidores

### 1. INTRODUCCIÓN

1. En una economía cada vez más globalizada, digitalizada y orientada a los consumidores, un mercado único que responda con eficacia a las demandas de éstos contribuye también a lograr una economía innovadora y competitiva. La promoción de una participación activa de los ciudadanos en el buen funcionamiento de los mercados contribuye a mantener unas condiciones saneadas para la competitividad. En particular, el acceso de los consumidores a las vías de recurso cuando sus derechos son vulnerados fomenta la confianza del consumidor en los mercados y mejora su funcionamiento.
2. La Estrategia en materia de Política de los Consumidores<sup>1</sup> de la Comisión se fija como objetivo para 2013 conseguir que los consumidores y los minoristas depositen la misma confianza en las compras transfronterizas que la que tienen en las que realizan en sus países. No obstante, este objetivo solo puede lograrse si los consumidores saben positivamente que, ante un problema, sus derechos serán respetados y recibirán una compensación adecuada. El 76 % de los consumidores con escasa confianza en las adquisiciones transfronterizas considera que para recuperar esa confianza es muy importante o bastante importante poder llevar un caso de otro país ante sus tribunales nacionales y que se aplique su legislación nacional<sup>2</sup>. Esto implica que existe una falta de confianza en otros ordenamientos jurídicos, tanto en lo que respecta a los derechos sustantivos como a unas vías de recurso satisfactorias. La Propuesta de Directiva sobre los derechos de los consumidores<sup>3</sup> abordará la cuestión de la seguridad jurídica sobre los derechos sustantivos. No obstante, la eficacia de los recursos transfronterizos tiene que ser abordada de forma independiente.
3. En su Estrategia, la Comisión subrayó la importancia de disponer de mecanismos de recurso colectivo eficientes y anunció su intención de estudiar una intervención sobre el recurso colectivo de los consumidores. El Parlamento Europeo, el Consejo y el Comité Económico y Social celebraron la intención de la Comisión de mejorar el recurso de los consumidores y en particular de estudiar la intervención sobre el recurso colectivo<sup>4</sup>. La OCDE, en su Recomendación sobre resolución de disputas y

---

<sup>1</sup> COM(2007) 99 final.

<sup>2</sup> Flash Eurobarómetro (EB) 57.2 – Primavera 2002.

<sup>3</sup> COM(2008) 614 final.

<sup>4</sup> En sus resoluciones sobre la Estrategia en materia de Política de los Consumidores, el PE pidió a la Comisión, previa evaluación atenta de la cuestión del recurso de los consumidores en los Estados miembros «...que, en su caso, presente una solución coherente a escala europea, que facilite a todos los consumidores el acceso a los mecanismos de recurso colectivo para resolver los litigios transfronterizos» (A6-0155/2008); el Consejo instó a la Comisión a que «...considere con particular atención los mecanismos de recurso colectivos y presente los resultados de los estudios pertinentes en curso, con vistas a cualquier posible propuesta o acción»<sup>2</sup>, DO C 166 de 20.7.2007, p. 1-3. La petición del PE fue reiterada en la Resolución sobre el Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor en el mercado único (A6-0187/2008). La Comisión de Investigación del PE sobre la crisis de Equitable Life también solicitó a la Comisión «... que examine en profundidad la posibilidad de crear un marco jurídico con obligaciones procesales civiles uniformes para las acciones colectivas transfronterizas

resarcimiento a consumidores<sup>5</sup>, animó a sus Estados miembros a que proporcionen a los consumidores acceso a los diferentes medios de resarcimiento, incluidos los mecanismos de recurso colectivo.

4. El objeto del presente Libro Verde es evaluar la situación de los mecanismos de recurso, en particular en los casos en los que puede que haya muchos consumidores afectados por el mismo incumplimiento de la ley, y aportar soluciones que ayuden a superar los obstáculos para un recurso eficaz que se hayan detectado en tales casos. Dado que la integración económica de los mercados de venta al por menor conduce cada vez más a los consumidores a efectuar compras más allá de sus propias fronteras y los expone, por tanto, a las mismas prácticas que a los clientes nacionales, no se considera de utilidad hacer una distinción entre los mecanismos transfronterizos para las denuncias masivas y los mecanismos puramente nacionales. Otra de las cuestiones que se plantea es saber si los instrumentos considerados solo se aplicarían a los casos transfronterizos o si también serían de aplicación a los casos nacionales.
5. El presente Libro Verde no aborda el recurso colectivo para las víctimas de incumplimientos de la normativa comunitaria de competencia debido al carácter específico de dicha normativa de competencia y al alcance más amplio de sus damnificados, entre los que figuran también PYME. A este respecto, la Comisión ha propuesto en su Libro Blanco<sup>6</sup> un conjunto de medidas específicas para garantizar que los consumidores y las empresas de todos los Estados miembros de la UE pueden obtener una compensación efectiva por los perjuicios sufridos como consecuencia de incumplimientos de la normativa comunitaria de competencia. Estas medidas incluyen dos mecanismos de recurso colectivo adaptados para superar las dificultades especiales a las que se enfrentan las víctimas de infracciones de la normativa sobre competencia, por ejemplo, la posibilidad de que varios damnificados que decidan participar en una acción colectiva de forma expresa combinen sus reclamaciones individuales en una acción única y en una acción de representación, que puede ser presentada por organismos autorizados como las asociaciones de consumidores o las entidades públicas en nombre de un grupo de víctimas.

## 2. RESUMEN DEL PROBLEMA

6. A medida que los mercados de consumo crecen y adquieren un carácter transfronterizo, un número muy importante de consumidores pueden ser víctimas de prácticas idénticas o similares por parte de un comerciante. El efecto de una práctica comercial abusiva puede así extenderse tanto como para falsear los mercados. Por ejemplo, ciertos bancos británicos son objeto de una investigación por haber cobrado sistemáticamente intereses excesivos a cientos de miles de consumidores por descubiertos en sus cuentas<sup>7</sup>. Una acción de ejecución emprendida por la CE

---

*europas...* (A6-0203/2007). EL CESE, en su dictamen de iniciativa de 14 de febrero de 2008 INT-348 – CESE 258/2008, presentó propuestas relativas a normativas para mecanismos de recurso colectivo.

<sup>5</sup> <http://www.oecd.org/dataoecd/3/36/40060255.pdf>

<sup>6</sup> Libro Blanco Acciones de daños y perjuicios por incumplimiento de las normas comunitarias de defensa de la competencia, COM (2008) 165 final, <http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/actionsdamages/documents.html>

<sup>7</sup> [http://www.oft.gov.uk/advice\\_and\\_resources/resource\\_base/market-studies/current/personal/personal-test-case](http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/resource_base/market-studies/current/personal/personal-test-case)

descubrió el abuso extendido en el mercado de los tonos de llamada<sup>8</sup>, alrededor del 60 % de los sitios de internet controlados contenían la información precontractual obligatoria, pero ésta o estaba escondida o figuraba en letra pequeña. Algunos anuncios afirmaban ofrecer tonos «gratuitos», pero una vez aceptada la oferta aparecían gastos y en ocasiones incluso una suscripción.

7. Como quiera que las infracciones de los derechos de los consumidores que afectan a un gran número de personas pueden crear distorsiones de los mercados, el presente Libro Verde se concentra en la solución de casos de denuncias masivas y se propone aportar vías de recurso colectivo a los ciudadanos de toda la UE. Esto supone instaurar mecanismos mediante los cuales un grupo de consumidores afectado por una misma práctica comercial puede obtener una compensación de forma eficaz, con independencia del lugar de residencia del comerciante dentro de la Unión.
8. Actualmente, cuando los consumidores víctimas de prácticas abusivas desean iniciar un procedimiento, se enfrentan a obstáculos<sup>9</sup> en términos de acceso, eficacia y coste. Esto es especialmente cierto en las denuncias de casos de escasa cuantía. Los sectores en los cuales los consumidores consideran más difícil obtener una compensación por denuncias masivas son los servicios financieros (39 % de los asuntos contabilizados), las telecomunicaciones (12 %), los transportes (8 %), así como los viajes organizados y el turismo (7 %)<sup>10</sup>. Estos son los sectores con más probabilidades de que los consumidores participen cada vez más en operaciones transfronterizas.
9. Los consumidores siempre tienen la posibilidad de recurrir individualmente a la Justicia para obtener una compensación. Por tanto, en principio las denuncias masivas podrían resolverse mediante la presentación de un gran número de recursos individuales. Sin embargo, existen barreras que impiden *de facto* a los consumidores europeos obtener una compensación adecuada. Estas barreras son, en concreto, las costas elevadas y los procedimientos complejos y prolongados. Uno de cada cinco consumidores europeos no llevaría un caso ante los tribunales por una cantidad inferior a 1 000 EUR. La mitad de las personas consultadas declaran que renunciarían a acudir a la Justicia por cantidades inferiores a los 200 EUR<sup>11</sup>. Las **elevadas costas** y el **riesgo que supone una acción judicial** hace que a los consumidores no les traiga cuenta pagar costas judiciales, honorarios de abogados y expertos que pueden superar la supuesta indemnización. Los **procedimientos son tan complejos y prolongados** que los consumidores pueden encontrarse inmersos en una situación sin certeza alguna sobre si su caso se resolverá de forma satisfactoria ni cuándo. Solo el 30 % de los consumidores considera sencillo resolver litigios a través de los tribunales<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup> <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1169&format=HTML&aged=0&language=EN>

<sup>9</sup> Véase el Estudio relativo a los problemas de los consumidores para obtener una compensación por los incumplimientos de la legislación de protección de los consumidores y las consecuencias económicas de dichos problemas (Estudio de problemas), p. 35, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/collective\\_redress\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm)

<sup>10</sup> Estudio de Problema, p. 21.

<sup>11</sup> Edición especial de EB sobre el acceso a la Justicia, octubre de 2004, p. 29; estos datos solo se refieren a la EU-15.

<sup>12</sup> Encuesta Eurobarómetro sobre la protección de los consumidores en el mercado interior, septiembre de 2008.

10. En algunos casos, aunque no en todos, los consumidores pueden acceder a algún mecanismo individual de solución alternativa de conflictos. La situación de estos mecanismos en la UE es muy dispar. El acceso a ellos varía según los Estados miembros e incluso dentro de un Estado miembro puede variar entre sectores y, por ejemplo, estar disponible solo para sectores específicos. Únicamente el 39 % de los consumidores europeos considera fácil resolver litigios con comerciantes a través del mecanismo de solución alternativa de conflictos<sup>13</sup>.
11. Además, los consumidores desconocen los diferentes instrumentos de aplicación de la ley y las vías de recurso disponibles, en particular en los casos transfronterizos, tanto en los casos de venta directa como de comercio electrónico. También parece que hay una falta de confianza en los sistemas actuales que no incentiva la presentación de reclamaciones, impidiendo así a los consumidores obtener una indemnización. El 51 % de los consumidores que presentaron una reclamación a un comerciante no se sintieron satisfechos de la solución que se les ofreció y no emprendieron ninguna otra acción<sup>14</sup>. Un estudio de la *Office of Fair Trading* (Oficina de Comercio Justo) del Reino Unido sobre perjuicios a los consumidores muestra que en el Reino Unido solo una media del 62 % de los consumidores perjudicados presentaron una reclamación y este porcentaje desciende hasta el 54 % para las adquisiciones de un precio inferior a 10 GBP<sup>15</sup>. A la pregunta de qué problemas podrían encontrar en las compras transfronterizas, los consumidores mencionaron en primer lugar las dificultades para resolver problemas (33 %) <sup>16</sup>.
12. Actualmente, trece Estados miembros disponen de mecanismos judiciales de recurso colectivo. Estos mecanismos difieren de un país a otro y dan lugar a resultados diferentes. El estudio lanzado por la Comisión<sup>17</sup> y las consultas realizadas<sup>18</sup> muestran que la inmensa mayoría de los mecanismos de recurso colectivo existentes tienen unos elementos que funcionan y otros que no. Casi todos los mecanismos de colectivo existentes tienen algún valor añadido con respecto a los recursos judiciales individuales y a los mecanismos de solución alternativa de conflictos<sup>19</sup>. Pero su eficacia podría mejorar. Estos mecanismos se han aplicado en un número bastante reducido de casos<sup>20</sup>. Alemania es el país en el que los consumidores optan menos a los mecanismos de recurso colectivo, ya que solo cuatro de diez millones de personas

---

<sup>13</sup> No obstante, la situación varía de un país a otro. Los Países Bajos es el país con el mayor porcentaje de consumidores que confían en la solución alternativa de conflictos (57 %), seguido por los países nórdicos (Dinamarca y Finlandia 47 %, y Suecia 45 %). Por otra parte, Bulgaria tiene la cifra más baja (12 %), junto con Eslovaquia (17 %) y Portugal (19 %). Véase la nota a pie de página nº 12.

<sup>14</sup> Véase la nota a pie de página nº 12.

<sup>15</sup> Véase: [http://www.oft.gov.uk/advice\\_and\\_resources/publications/reports/consumer-protection/](http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/publications/reports/consumer-protection/)

<sup>16</sup> Véase la nota a pie de página nº 12.

<sup>17</sup> Estudio de la evaluación de la eficacia y la eficiencia de los mecanismos de recurso colectivo en la Unión Europea (Estudio de evaluación), parte II, Caso de Austria

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/collective\\_redress\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm)

<sup>18</sup> La Comisión organizó un taller en Lovaina en junio de 2007 y celebró tres talleres más con los representantes de los consumidores, de las empresas y de los profesionales del Derecho en mayo-junio de 2008. En la Conferencia de la Presidencia Portuguesa sobre recurso colectivo celebrada en Lisboa en noviembre de 2007, se lanzó una consulta sobre referencias profesionales para un sistema efectivo y eficiente de recurso colectivo,

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/collective\\_redress\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm)

<sup>19</sup> Estudio de Evaluación, p. 93.

<sup>20</sup> Se han documentado 326 casos. Una serie de mecanismos (el grupo de acciones búlgaro, danés y finlandés y el procedimiento de casos griego) fueron introducidos demasiado recientemente para poder ser evaluados correctamente. El mecanismo italiano se encuentra en fase de revisión.

al año por término medio han participado en una acción de recurso colectivo<sup>21</sup>. El mecanismo de recurso colectivo que ha llegado a un mayor número de personas agrupadas en un único caso tuvo lugar en Portugal, en donde un caso contra una compañía de telecomunicaciones en que se obtuvieron indemnizaciones para unos tres millones de personas, víctimas todas ellas de facturación excesiva. La indemnización concedida a estos consumidores fue en su mayoría en especie y no monetaria. El beneficio medio para los consumidores obtenido a través de mecanismos de recurso colectivo se ha situado entre los 32 EUR en Portugal y los 332 EUR en España<sup>22</sup>.

13. Entre los elementos que contribuyen a la eficacia de un mecanismo de recurso colectivo figura el apoyo político y financiero de los gobiernos, la elevada cobertura de los medios de comunicación (que pueden actuar como un incentivo para que los comerciantes lleguen a un acuerdo, así como contribuir a encontrar empresas de financiación; pueden tener, en general, un efecto disuasorio sobre los infractores), las costas gratuitas o reducidas para los consumidores, las costas gratuitas o reducidas para los representantes, las soluciones flexibles para las minutas de los abogados, así como evitar las formalidades de los procedimientos civiles habituales.
14. Por otra parte, entre los elementos que ponen en peligro la eficacia y la eficiencia de un mecanismo de recurso colectivo figuran la financiación insuficiente, la falta de experiencia y de recursos de las organizaciones de consumidores, la complejidad de los mecanismos de recurso colectivo, unos requisitos muy restrictivos en cuanto a la admisibilidad y la legitimidad procesal (que disuaden de recurrir a estos mecanismos), la duración de los procedimientos y la capacidad de los abogados defensores para retrasar las diligencias, la falta de cobertura en los medios de comunicación, la incapacidad para distribuir el importe de las indemnizaciones de forma adecuada, la dependencia que los sistemas de resolución alternativa de litigios tienen de la voluntad de cooperar del comerciante y el uso de uno de los mecanismos de recurso colectivo para todas las denuncias, sin adaptarlo a la cuantía, a las necesidades o a las características de cada una de las demandas.
15. Como consecuencia de las deficiencias del marco de recurso y aplicación de la ley vigente en la UE, una proporción importante de consumidores que han sufrido perjuicios (individual o colectivamente) no reciben indemnización alguna. En las denuncias masivas que afectan a un grupo muy numeroso de consumidores, aunque puede que en algunos casos el perjuicio no sea importante a nivel individual, puede ser importante a escala del mercado. A medida que estos mercados adquieren un carácter más transfronterizo, es más necesario el acceso a mecanismos de recurso transfronterizos que sean eficaces. Actualmente, casi el 10 % de las denuncias mediante recurso colectivo tienen un elemento transfronterizo<sup>23</sup>. Por ejemplo, una empresa británica ha distribuido recientemente billetes de lotería instantánea en periódicos irlandeses ofreciendo vacaciones «gratuitas», cuando en realidad esta oferta le cuesta a cada consumidor un mínimo de 130 EUR<sup>24</sup>. Con una mayor integración de los mercados es probable que este porcentaje aumente.

---

<sup>21</sup> Estudio de Evaluación, p. 116.

<sup>22</sup> Estudio de Evaluación, p. 116. Estas cifras excluyen los resultados para los Países Bajos, distorsionados por unos pocos casos importantes en los que participaron grandes empresas y sus cuantías eran elevadas.

<sup>23</sup> Estudio de Evaluación, p. 44.

<sup>24</sup> Estudio de Problema, Anexo 3.

### 3. INSTRUMENTOS EUROPEOS VIGENTES

16. A nivel europeo ya existen algunos instrumentos diseñados específicamente como vías de recurso para los consumidores. Existen dos Recomendaciones de la Comisión<sup>25</sup> para facilitar la solución alternativa de conflictos mediante procedimientos sencillos y abordables. Ambas Recomendaciones establecen principios para el buen funcionamiento de los acuerdos extrajudiciales. La Directiva relativa a las acciones de cesación<sup>26</sup> establece un procedimiento que permite a las asociaciones de consumidores y a las autoridades públicas poner fin a una infracción en el extranjero. La aplicación de la ley por las autoridades públicas se vio recientemente reforzada por el Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores<sup>27</sup>, que permite a las autoridades nacionales designadas solicitar a la autoridad de otro Estado miembro que intervenga en caso de infracción. Ni la Directiva relativa a las acciones de cesación ni el Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores prevén compensación alguna para los consumidores.
17. El funcionamiento general de los instrumentos existentes de recurso para el consumidor y de aplicación de la ley concebidos a escala comunitaria no es satisfactorio. El Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores es relativamente reciente, pero indica que la aplicación transfronteriza por las autoridades públicas no es aún satisfactoria. Los mecanismos de solución alternativa de conflictos no están disponibles para los consumidores ni en todos los Estados miembros ni en todos los sectores. Por ejemplo, casi ningún Estado miembro dispone de mecanismos de solución alternativa de conflictos para el sector del transporte aéreo. Desde que en 1998 entró en vigor la Directiva relativa a las acciones de cesación<sup>28</sup>, solo se han presentado dos denuncias, principalmente debido al riesgo financiero para la entidad que presenta el caso, a la complejidad y a la diversidad de los procedimientos de cesación nacionales.
18. Como existen pruebas de que las prácticas comerciales abusivas que afectan a numerosos consumidores quedan con frecuencia sin resolver y como quiera que el recurso colectivo, cuando existe, puede aportar medios complementarios de utilidad para reducir el perjuicio a los consumidores, el presente Libro Verde se concentra en el recurso colectivo como instrumento que podría contribuir a resolver los problemas de los consumidores para obtener compensación para denuncias masivas, tanto en los casos transfronterizos como nacionales. El 76 % de los consumidores estaría más dispuesto a defender sus derechos ante los tribunales si pudiera unirse a otros

---

<sup>25</sup> Recomendación 98/257/EC de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, DO L 115 de 17.4.1998, p. 31, y Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, SAC, DO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

<sup>26</sup> Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DO L 166 de 11.6.1998, p. 51).

<sup>27</sup> Reglamento (CE) n° 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, DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>28</sup> Informe de la Comisión sobre la aplicación de la Directiva relativa a las acciones de cesación, [http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions_en.htm)

consumidores<sup>29</sup>. Las empresas evitarían pérdidas ocasionadas por la competencia desleal, ganarían en seguridad jurídica y reducirían algunas de sus costas por la capacidad de agrupar las denuncias que se presentaran contra ellas<sup>30</sup>. Al mismo tiempo, es preciso adoptar los mecanismos de salvaguardia necesarios para no sobrecargar a las empresas con denuncias injustificadas, sanciones punitivas o costes excesivos.

#### 4. SOLUCIONES

19. La situación actual en materia de recurso de los consumidores en la UE no es satisfactoria y no permite que un gran número de consumidores afectados por una única infracción de la ley obtengan indemnización y compensación. La Comisión ha identificado una serie de soluciones que podrían aplicarse a esta cuestión, que es importante para la protección de unos mercados al por menor integrados y saneados dentro de la UE. El objetivo es disponer de mecanismos efectivos que funcionen tanto para los consumidores como para los comerciantes. Las siguientes soluciones se presentan en orden de participación creciente de la UE. Estas soluciones también podrían combinarse con elementos de otras soluciones.

##### **Solución nº 1 – Ninguna intervención de la CE**

20. Esta solución supone la no intervención de la CE y se basa en la legislación nacional vigente y en las medidas comunitarias para lograr una compensación para los consumidores que resulte adecuada. Los sistemas nacionales de recurso judicial, tanto individuales como colectivos, combinados con el sistema de solución alternativa de conflictos y los sistemas de tramitación de reclamaciones creados por los proveedores de bienes y servicios, ya proporcionan vías de recurso a los consumidores que presentan denuncias masivas. El ámbito en que este recurso es efectivo varía dependiendo de los diferentes sistemas existentes.
21. A escala de la UE, los instrumentos jurídicos capaces de contribuir a resolver denuncias transfronterizas masivas tendrán que ser aplicados en un futuro próximo o entrar en vigor en breve. La Directiva sobre la mediación<sup>31</sup> debe aplicarse antes del 2011, y la Comisión informará de su aplicación en 2016. El Reglamento europeo de reclamaciones de escasa cuantía<sup>32</sup> entrará en vigor el 1 de enero de 2009, y la Comisión informará sobre su aplicación en 2014. No obstante, la aplicación de ambos instrumentos a las denuncias masivas es limitada. La Directiva sobre mediación solo puede ayudar en casos en los que las partes deseen llegar a un acuerdo. El Reglamento de reclamaciones de escasa cuantía se aplica a los litigios transfronterizos que no superen los 2 000 EUR y su aplicación al recurso colectivo dependerá de las normas de procedimiento nacionales. Estas normas pueden permitir, por ejemplo, agrupar varias demandas individuales contra el mismo comerciante, cuando cada una de ellas no supere el umbral previsto en el Reglamento. Sería

---

<sup>29</sup> Esta cifra presenta incluso un ligero incremento con respecto al EB anterior de 2006 (74 %). Véase la nota a pie de página nº 12.

<sup>30</sup> Estudio de Problema, p. 96.

<sup>31</sup> Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, DO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

<sup>32</sup> Reglamento (CE) nº 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía (DO L 199 de 31.7.2007, p. 1).

conveniente esperar a la evaluación de impacto de estas medidas comunitarias sobre las denuncias masivas.

22. Para la solución nº 1 convendría esperar para obtener más información<sup>33</sup> sobre el efecto de las medidas nacionales y comunitarias existentes o que están a punto de ser aplicadas. Tiene la ventaja de que no impone ningún coste de aplicación adicional para los Estados miembros ni para las empresas. Tiene el inconveniente de que los sistemas de recurso al alcance de los consumidores siguen dependiendo de su lugar de residencia o del Estado miembro en el que tuvo lugar la transacción o se produjo el perjuicio en cuestión. Esta situación tan dispar podría ocasionar distorsiones de la competencia y proporcionar a los consumidores de la UE niveles de recurso diferentes. Es posible que esta solución no sea una vía de recurso satisfactoria para una serie de consumidores afectados ni elimine los obstáculos al Mercado Único.

### **Solución nº 2 - Cooperación entre los Estados miembros**

23. Esta solución consiste en desarrollar la cooperación entre los Estados miembros para garantizar que los consumidores de toda la UE pueden recurrir a los mecanismos de recurso colectivo disponibles en los diferentes Estados miembros. Esta solución garantizaría que los Estados miembros que disponen de un mecanismo de recurso colectivo lo ponen a disposición de los consumidores de otros Estados miembros y que los que no lo tengan lo creen. Esto podría realizarse mediante una Recomendación o una Directiva. Simultáneamente, una Recomendación podría establecer un conjunto de puntos de referencia que los sistemas de todos los Estados miembros deberían satisfacer.
24. Trece Estados miembros tienen actualmente alguna forma de recurso colectivo (acción de representación, acción conjunta, mecanismo de caso tipo). A estas medidas pueden recurrir las organizaciones de consumidores, los particulares o los organismos públicos. Por ejemplo, si un comerciante de un Estado miembro que disponga de un mecanismo de acción de representación ha incumplido la legislación de protección de los consumidores, el Estado miembro en cuestión debería conseguir que la entidad nacional competente representara también a los consumidores de otros Estados miembros o autorizar a las entidades competentes de los otros Estados miembros a presentar una acción de representación ante sus tribunales. Cuando se trate de una acción de grupo, el Estado miembro competente deberá permitir a los consumidores de otros Estados miembros sumarse a las acciones presentadas por sus propios consumidores o permitir a los consumidores de otros Estados miembros iniciar acciones ante sus tribunales. Finalmente, un Estado miembro con un mecanismo de casos tipo debería permitir a los consumidores de otros Estados miembros llevar un caso tipo ante sus tribunales y garantizar que el efecto de cualquier caso tipo se extiende a todos los consumidores afectados, con independencia de su nacionalidad o lugar de residencia.
25. La apertura de los mecanismos nacionales de recurso colectivo podría facilitarse mediante la creación de una red de cooperación que agrupe a las entidades autorizadas para iniciar una acción de recurso colectivo en los Estados miembros que

---

<sup>33</sup> Para recoger pruebas sobre el funcionamiento de los diferentes sistemas de recurso, se utilizará el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo para presentar los datos recogidos sobre cuestiones relacionadas con los recursos.

dispongan de este mecanismo, incluidas las entidades públicas y las asociaciones de consumidores.

26. Para las acciones de representación, la cooperación podría incluir a las entidades competentes del Estado miembro del comerciante, ya sea iniciando una acción de representación en nombre de los consumidores situados en otros Estados miembros a petición de sus entidades homólogas en dichos Estados miembros, o ayudando a dichas entidades homólogas a iniciar una acción directa. En cuanto a las acciones de grupo y a los casos tipo, los miembros de la red del Estado miembro interesado podrían cooperar ayudando a los consumidores perjudicados a presentar o unirse a acciones de grupo o a casos tipo ante los tribunales del Estado miembro del comerciante.
27. Entre la ayuda facilitada podría figurar el lanzamiento de campañas de información sobre acciones de recurso colectivo pendientes, la recopilación de denuncias, la ayuda a la traducción de documentos, la explicación de los procedimientos judiciales nacionales y la ayuda en la localización de juristas y expertos.
28. Los Estados miembros que cuentan con mecanismos de recurso colectivo pueden ser reticentes a conceder recursos a sus entidades para presentar acciones de recurso colectivo en nombre de los consumidores o a ayudar a los consumidores de otros Estados miembros que recurren a sus tribunales cuando las entidades de los Estados miembros que no cuentan con mecanismos de recurso colectivo no tienen esa obligación. Consultas informales realizadas con las organizaciones de consumidores en dichos Estados miembros parecen indicar que no son muy partidarias de desarrollar esas actividades por falta de recursos. Convendría introducir un mecanismo equitativo para soportar las costas procesales. Los Estados miembros también podrían fomentar la provisión de recursos suficientes para sus entidades con este propósito.
29. La actividad de la red de cooperación podría verse facilitada por la Red de centros europeos del consumidor (Red CEC). La ventaja de utilizar la Red CEC es que es una red de ámbito europeo ya existente. No obstante, como ya trabaja sobre todo en acciones transfronterizas extrajudiciales, será preciso contar con diferentes capacidades y con más recursos<sup>34</sup>.
30. Como alternativa, podría crearse una nueva red específica para el recurso colectivo. La financiación necesaria para esta red dependería de su carga de trabajo, la cual dependería a su vez del número de entidades pertenecientes a la misma, de su competencia y experiencia, de las tareas exactas asignadas y del número de asuntos transfronterizos que pudieran surgir.
31. En esta solución también se plantearían las cuestiones relativas a la jurisdicción y a la legislación aplicable a las obligaciones contractuales y no contractuales (véanse los puntos 58-60).

---

<sup>34</sup> Lo que puede dar lugar a costes adicionales que tendrán que decidirse de acuerdo con los Estados miembros.

### Solución n° 3: Combinación de instrumentos

32. La solución n° 3 prevé una combinación de instrumentos vinculantes y no vinculantes que en conjunto pueden mejorar las vías de recurso de los consumidores eliminando los principales obstáculos antes mencionados, a saber, las costas elevadas, la complejidad y la duración de las diligencias y la falta de información de los consumidores sobre las vías de recurso disponibles. Incluye lo siguiente: Mejorar los mecanismos de solución alternativa de conflictos, ampliar el ámbito de aplicación de los procedimientos nacionales de escasa cuantía a las denuncias masivas, ampliar el ámbito de aplicación del Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores, animar a las empresas a que mejoren sus sistemas de tratamiento de reclamaciones y tomar medidas para aumentar el conocimiento de los consumidores sobre las vías de recurso existentes.
33. Cuando los consumidores deciden iniciar o no una acción, la cuantía de la reclamación es un parámetro importante. No es probable que los consumidores intervengan cuando el valor de lo que reclaman está por debajo de un umbral determinado. Los sistemas de solución alternativa de conflictos, los procedimientos de pequeña cuantía y la cooperación entre las autoridades públicas nacionales encargadas de la aplicación de la ley pueden variar según la importancia de la cuantía de la reclamación.
34. Está demostrado que cuando ambas partes tienen incentivos suficientes<sup>35</sup> para optar por sistemas de solución alternativa de conflictos, este instrumento ha resultado ser una alternativa eficaz a los procedimientos judiciales para los casos de cuantía escasa y media, ya que pueden ser más rápidos, menos onerosos y más flexibles. Los sistemas de solución alternativa de conflictos pueden adaptarse peor a las reclamaciones de elevada cuantía, que suelen implicar hechos complejos y recogida de pruebas. Para las denuncias de muy escasa cuantía es improbable que los consumidores busquen compensación, ya que cada una de las pérdidas es inferior al coste del litigio.
35. Los procedimientos de escasa cuantía son procedimientos judiciales simplificados de costas reducidas y tratamiento bastante rápido. Por estas razones, constituyen un buen instrumento para las denuncias de particulares de escasa y media cuantía, cuando las partes se niegan a negociar.
36. La intervención de las autoridades públicas nacionales encargadas del cumplimiento de la ley, como las de la Red de cooperación para la protección de los consumidores, podrían aportar un sistema de recurso eficiente en los casos en que es más improbable que funcionen los mecanismos de solución alternativa de conflictos, en particular en los casos de muy escasa cuantía, que los consumidores son poco proclives a denunciar.
37. Los sistemas de **solución alternativa de conflictos** existentes varían considerablemente dentro y entre los diferentes Estados miembros. Pueden ser de financiación pública o privada, patrocinados por organismos públicos o privados, por entidades colegiadas o individuales, su cobertura puede ser nacional, regional o local, ser responsables de todas las denuncias de los consumidores o limitarse a un sector

---

<sup>35</sup> Por ejemplo, la atención de los medios de comunicación sobre la disponibilidad de vías de recurso judicial efectiva.

específico, adoptar decisiones vinculantes o no vinculantes o dar lugar a acuerdos entre las partes. También hay importantes lagunas en la cobertura de los mecanismos de solución alternativa de conflictos, tanto para determinados sectores como geográficos. Así pues, no todas las denuncias de los consumidores pueden tratarse mediante mecanismos de solución alternativa de conflictos. La mayor parte de los mecanismos de solución alternativa de conflictos en la UE se ocupan principalmente de denuncias individuales. Algunos Estados miembros han modificado<sup>36</sup> o deben adaptar<sup>37</sup> su legislación con el fin de reconocer de forma expresa los mecanismos de solución alternativa de conflictos.

38. El marco comunitario vigente no excluye los mecanismos de solución alternativa de conflictos. Aunque las dos Recomendaciones sobre los mecanismos de solución alternativa de conflictos fueron redactadas sin tener presente la Resolución de recurso colectivo de los consumidores, sus principios también pueden aplicarse a los mecanismos de solución alternativa de conflictos colectiva. Las Recomendaciones podrían completarse para que respondan a cuestiones concretas vinculadas a la tramitación de demandas colectivas.
39. La UE podría animar a los Estados miembros a que establezcan mecanismos de solución alternativa de conflictos asegurándose de que dichos mecanismos están disponibles en todo su territorio para todas las denuncias de los consumidores y son accesibles a los consumidores de otros Estados miembros. Los Estados miembros podrían elegir la modalidad de establecimiento de mecanismos de solución alternativa de conflictos colectiva. Podrían adaptar los sistemas existentes o crear uno o más mecanismos de solución alternativa de conflictos nuevos para tramitar las denuncias colectivas de los consumidores. Las redes europeas existentes, como la Red CEC o FIN-Net, que ya ayudan a los consumidores de forma individual a acceder a los mecanismos de solución alternativa de conflictos en otro país, también podrían ayudar a los consumidores con denuncias similares a acceder a los mecanismos adecuados de solución alternativa de conflictos colectiva en otro Estado miembro. Ello podría dar lugar a posibles costes operativos extraordinarios para estas redes. Cualquier coste adicional habrá que decidirlo de acuerdo con los Estados miembros que cofinancian la Red CEC.
40. Esto podría realizarse mediante una Recomendación o una Directiva. Una Recomendación con un proceso de seguimiento de los resultados podría aportar flexibilidad a su aplicación y ser concebida como una primera etapa. Una Directiva de la UE también podría exigir a los Estados miembros la creación de mecanismos de solución alternativa de conflictos colectiva. Cualquier de estos instrumentos podría detallarse más y presentar los elementos principales de un mecanismo de solución alternativa de conflictos colectiva (por ejemplo, la composición del mecanismo y el procedimiento).
41. Simultáneamente, la Comisión podría reunir a las partes para desarrollar un modelo estándar de mecanismos de solución alternativa de conflictos colectiva que sea fácil de utilizar, sobre todo en una situación transfronteriza. Este modelo podría tener los elementos principales de un mecanismo de solución alternativa de conflictos colectiva. Un modelo de este tipo podría ser utilizado por las partes que deseen establecer un mecanismo de solución alternativa de conflictos colectiva. Sería una

---

<sup>36</sup> Suecia, Finlandia.

<sup>37</sup> Eslovenia.

iniciativa voluntaria para lograr la convergencia de los mecanismos de solución alternativa de conflictos colectiva.

42. Otra medida que podría contribuir a mejorar los mecanismos de recurso existentes es recomendar a los Estados miembros que amplíen el ámbito de aplicación de sus **procedimientos de escasa cuantía**, para así tramitar también de forma eficaz las denuncias masivas en un contexto nacional y transfronterizo. Por ejemplo, cuando varios particulares se plantean la misma denuncia contra el mismo comerciante por el mismo perjuicio, todas estas denuncias podrían agruparse, a ser posible por el juzgado, y ser tratadas con los procedimientos simplificados previstos para las denuncias de escasa cuantía individuales. El instrumento adecuado podría ser una recomendación con un procedimiento de seguimiento.
43. El **Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores** crea una red comunitaria de autoridades públicas encargadas de la aplicación de la ley. Estas autoridades pueden convocar a otros miembros de la red para ayudar a investigar posibles infracciones de la legislación de los consumidores y para tomar medidas contra los comerciantes que hayan cometido tales infracciones. El Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores establece un conjunto no exhaustivo de competencias en materia de de investigación y de cumplimiento de la ley, necesarias para su aplicación, que pueden ejercerse cuando existe la sospecha razonable de infracción intracomunitaria, e incluye la competencia para exigir el cese o prohibición de una infracción intracomunitaria de cualquier tipo.
44. El Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores podría modificarse para incluir una capacidad según la cual una autoridad competente, tras descubrir una infracción intracomunitaria, puede exigir al comerciante que compense a los consumidores perjudicados<sup>38</sup>. El funcionamiento detallado de este mecanismo se dejará a la discreción de los Estados miembros. Trataría de cuestiones como la financiación, cómo y qué entidad localizaría e informaría a los consumidores afectados, qué tipo de pruebas deberían aportar los consumidores, las medidas a adoptar si el comerciante no cumple la orden de indemnización y posibilidades de apelación. Como alternativa, estas cuestiones también podrían tratarse a nivel comunitario mediante una Recomendación o una Directiva. En cuanto a la financiación, el artículo 4, apartado 7, del Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores establece que «Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes dispongan de los medios necesarios para aplicar el presente Reglamento.»
45. El ámbito de aplicación del Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores debería considerar como «infracciones intracomunitarias» los actos que suponen un perjuicio para los intereses individuales de numerosos consumidores, además de los actos que perjudican los intereses colectivos de los consumidores. Habrá que establecer un umbral para el número de consumidores interesados. La indemnización resultante de la sentencia de un tribunal

---

<sup>38</sup> La Comisión ha consultado de manera informal a la red CPC y parece que en la inmensa mayoría de los Estados miembros, las autoridades públicas encargadas del cumplimiento de la ley no son competentes para ordenar a los comerciantes que hayan cometido una infracción intracomunitaria compensar a los consumidores, mientras que solo en unos pocos Estados miembros tienen derecho a emprender acciones legales por daños y perjuicio en nombre de los consumidores.

o autoridad pública debería distribuirse de forma adecuada entre los consumidores de otros Estados miembros. Sobre todo en lo que respecta a las reclamaciones de escasa cuantía, el Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores podría establecer la competencia que le permitiera retener el beneficio de los comerciantes que hayan cometido una infracción intracomunitaria. Ello implicaría que los Estados miembros asignarían esta competencia a sus autoridades públicas<sup>39</sup>. Los detalles quedarán al arbitrio de los Estados miembros. Por ejemplo, los Estados miembros decidirían si la cantidad retenida iría a parar a la Hacienda pública o a fines relacionados con la protección de los consumidores. El ámbito de aplicación del Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores permanecería invariable. De acuerdo con ese sistema, los consumidores no podrían obtener una parte del beneficio retenido individualmente. Los consumidores se beneficiarían indirectamente del efecto de disuasión que dicho sistema tendría en los comerciantes.

46. Las empresas tienen un gran interés en asegurarse de que sus consumidores están satisfechos. En los casos en los que aún no existan, podrían fomentarse las medidas de autorregulación. Las medidas existentes podrían mejorarse aún más. Esto implica por ejemplo garantizar que todas las empresas disponen de un **sistema de tratamiento de reclamaciones** fiable, eficiente y sujeto a un seguimiento independiente o a unas normas de auditoría. La Comisión podría animar a todas las empresas, en particular en aquellos sectores en los que se registran más problemas masivos, a desarrollar medidas de autorregulación mediante la redacción de un código y difundirlo entre los consumidores.
47. Para aumentar la información de los consumidores sobre las vías de recurso podrían organizarse **acciones de sensibilización**. Estas acciones podrían consistir en actividades de información nacionales o comunitarias, tanto generales como destinadas a sectores específicos. Las posibles acciones podrían comprender desde actos de información organizados por las asociaciones de consumidores hasta actividades promovidas por Estados miembros o por la UE.

#### **Solución nº 4 – Procedimiento judicial de recurso colectivo**

48. Esta solución propone una medida comunitaria vinculante o no vinculante para garantizar la existencia de un mecanismo judicial de recurso colectivo en todos los Estados miembros. Tal procedimiento garantizaría que todos los consumidores de toda la UE podrían obtener una compensación adecuada en los casos de denuncias masivas mediante acciones de representación, acciones de grupo o casos tipo. Entre las cuestiones pendientes de decisión figura la financiación del procedimiento, la prevención de la presentación de denuncias injustificadas, la legitimidad procesal, la cuestión de un procedimiento de adhesión o de no adhesión («opt-in, opt-out») y el reparto de la indemnización. El objeto de esta solución es disponer de un procedimiento de recurso judicial colectivo que sea efectivo para proporcionar una compensación a los consumidores. En cualquier caso, esta solución debería evitar elementos que se supone que fomentan una cultura del litigio, tal y como parecen

---

<sup>39</sup> La Comisión ha consultado de manera informal a la red CPC y parece que esa competencia no existe en la mayoría de los Estados miembros .

existir en algunos países no europeos, tales como las sanciones punitivas, honorarios por imprevistos y otros elementos.

49. En lo que respecta a la **financiación**, los costes pueden impedir a los consumidores iniciar una acción colectiva y dificultar en gran medida el tratamiento de casos masivos en acciones de representación por parte de las organizaciones de consumidores.
50. Una solución - parcial – podría concentrarse en la reducción de los gastos, por ejemplo, exonerando a las acciones colectivas de las costas o estableciendo un importe máximo para dichas costas.
51. En lo que respecta a los casos de representación, la financiación de las entidades que representan a los consumidores es fundamental. Podría considerarse la posibilidad de asignar una parte de la indemnización a la organización para cubrir sus gastos. Una tercera parte (por ejemplo, los bancos) o una entidad pública podría conceder un préstamo para cubrir posibles necesidades de prefinanciación de costas. La financiación de costas por terceras partes privadas (por ejemplo, empresas que se especialicen en financiación de costas) se practica con éxito en varios Estados miembros. Otra solución podría ser la financiación pública por los Estados miembros. También podrían combinarse diferentes soluciones de financiación.
52. Un mecanismo comunitario debería facilitar las denuncias justificadas y beneficiar a los consumidores. Al mismo tiempo no hay que propiciar la citada industria del litigio, ya que esto beneficiaría a los abogados en lugar de a los consumidores y generaría costes elevados para la parte demandada. Con el fin de evitar la posibilidad de abuso del mecanismo de recurso colectivo, hay varios elementos que pueden actuar como salvaguardias y contribuir a **prevenir la presentación de denuncias injustificadas**. El juez puede desempeñar un papel importante, decidiendo si una denuncia colectiva es injustificada o admisible. La certificación de la entidad representante funciona como un control de acceso, al igual que el principio de que el que pierde paga, en los Estados miembros en que este principio existe. Las autoridades públicas podrían decidir cuándo financiar los recursos colectivos y cuándo rechazar la asignación de recursos a denuncias que no estén justificadas.
53. La posición de los consumidores en procedimientos judiciales de recurso colectivo podría reforzarse otorgando **capacidad procesal** para el inicio de una acción de representación a las entidades cualificadas como organizaciones de consumidores o defensores del pueblo.
54. Un elemento importante de los procedimientos de recurso colectivo es la decisión de si debería incluirse un procedimiento para **integrarse o quedar fuera** («**opt-in, opt-out**») de los mismos.
55. Los sistemas de adhesión previa («**opt-in**») son muy laboriosos y costosos para las organizaciones de consumidores que tienen que realizar el trabajo preparatorio, como identificar a los consumidores, establecer los hechos para cada caso, así como tramitar el caso y comunicar con cada demandante. También pueden enfrentarse a dificultades en la obtención de un número suficientemente elevado de consumidores que se adhieren en el caso de daños de muy escasa cuantía, en los que es menos probable que los consumidores intervengan. No obstante, no tienen el riesgo de promover denuncias abusivas o injustificadas.
56. Las soluciones de no adhesión («**opt-out**») podrían atenuar algunas de las dificultades de los sistemas de adhesión («**opt-in**»). No obstante, con frecuencia en Europa se

tiene una visión negativa de estos sistemas por el riesgo de litigio excesivo que se ha producido en algunas jurisdicciones no europeas. Cualquier sistema de recurso colectivo tendría que ser concebido de forma que se evitara este riesgo. En cualquier caso, el problema de la difusión de información a través de las fronteras sigue siendo importante. La falta de información podría llevar a una situación en la que los consumidores se verían vinculados por una sentencia sin su conocimiento o sin la capacidad de impugnar la gestión del caso. Además, en las situaciones de no adhesión, las organizaciones de consumidores pueden enfrentarse a la carga de identificar a las víctimas y distribuir la indemnización.

57. En un procedimiento que permite adherirse («opt-in»), dichos problemas podrían ser resueltos por el tribunal **distribuyendo la compensación** y permitiendo a los consumidores adherirse a una acción masiva una vez dictada la sentencia en un caso tipo y transmitiendo el efecto de la sentencia a todas las víctimas. No obstante, para beneficiarse de la sentencia, cada consumidor tendría que seguir un procedimiento judicial específico.
58. En **asuntos transfronterizos** el Reglamento sobre la jurisdicción<sup>40</sup> sería aplicable a cualquier acción, incluida una acción llevada al tribunal por una autoridad pública, si ésta está ejerciendo derechos privados (por ejemplo un Defensor del Pueblo que presente una demanda en nombre de consumidores). Las acciones representativas deberían presentarse ante el tribunal del comerciante o ante el tribunal del lugar de ejecución del contrato (artículo 5, apartado 1).
59. En los casos masivos en los que los consumidores proceden de diversos Estados miembros, el tribunal tendría que aplicar a las obligaciones contractuales las diversas legislaciones nacionales de los distintos consumidores (Reglamento Roma I, artículo 6<sup>41</sup>). Esto causaría problemas prácticos en casos con consumidores de muchos y diversos Estados miembros. Una solución sería introducir una modificación a las normas que impone el Código Mercantil en los casos de recurso colectivo. Otras opciones son la aplicación de la ley del mercado más afectado o del Estado miembro en donde se encuentra la entidad de representación.
60. En situaciones análogas en el ámbito de la responsabilidad por los daños causados por los productos defectuosos (artículo 5 del Reglamento Roma II<sup>42</sup>), sería conveniente elegir la legislación aplicable mediante un acuerdo posterior al hecho generador del daño (artículo 14, apartado 1, letra a), del Reglamento Roma II).

---

<sup>40</sup> Reglamento (CE) n° 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil - DO L 12 de 16.1.2001, p. 1.

<sup>41</sup> Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) DO L177 de 4.7.2008, p. 6.

<sup>42</sup> Reglamento (CE) n° 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, relativo a la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales (Roma II), DO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

**P1: ¿Qué opina del papel de la UE con respecto al recurso colectivo?**

**P2: ¿Cuál de las cuatro soluciones anteriores prefiere? ¿Hay una de estas soluciones que rechazaría?**

**P3: ¿Hay elementos específicos de las soluciones con los cuales esté de acuerdo/discrepe?**

**P4: ¿Hay otros elementos que deban formar parte de su solución preferida?**

**P5: En caso de que prefieran una combinación de varias soluciones, ¿qué opciones desearía combinar y cuáles serían sus características?**

**P6: En el caso de las soluciones 2, 3 ó 4, ¿considera necesario un instrumento vinculante o preferiría un instrumento no vinculante?**

**P7: ¿Considera que podría haber otros sistemas para abordar este problema?**

Con el presente Libro Verde, la Comisión Europea invita a las personas interesadas a expresar sus opiniones mediante el envío de sus respuestas (con la mención «respuesta al Libro Verde sobre recurso colectivo de los consumidores») el 1 de marzo de 2009 a más tardar a:

Comisión Europea  
Dirección General de Salud y Consumidores  
Rue de la Loi 200  
1049 Bruselas  
Bélgica

O por correo electrónico a [Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu](mailto:Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu)

Las contribuciones se publicarán en el sitio internet de la Dirección General de Salud y Consumidores de la Comisión Europea. Es posible solicitar que los envíos sigan siendo confidenciales. En este caso, los participantes deberían declarar expresamente en la primera página de su presentación que se oponen a la publicación. La Comisión examinará las contribuciones y publicará un resumen en el transcurso del primer semestre de 2009.

Sobre la base del resultado de la consulta, la Comisión presentará otro documento político en 2009.

#### **Declaración de privacidad**

##### Finalidad y alcance del tratamiento de datos personales:

La Dirección General de Salud y Consumidores registrará y seguirá dando curso a sus datos personales en la medida en que sea necesario para el seguimiento de su contribución a la consulta pública sobre el Libro Verde sobre recurso colectivo de los consumidores.

Sus datos serán tratados de conformidad con el Reglamento (CE) n° 45/2001, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de tales datos.

Sus datos serán registrados y almacenados mientras sigan siendo necesarios para las acciones de seguimiento en el contexto de su contribución.

A efectos de transparencia, las contribuciones, incluidos su nombre y cargo en su organización, se comunicarán al público, en especial a través de las páginas de internet de Salud y Consumidores en Europa en la dirección:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/collective\\_redress\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm)

Derecho de rectificación y controlador de datos personales:

En caso de que ustedes requieran más información sobre el tratamiento de sus datos personales o ejerzan sus derechos (por ejemplo, acceso o rectificación de cualquier dato inexacto o incompleto), póngase en contacto con:

**[Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu](mailto:Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu)**

En todo momento, tiene derecho a presentar un recurso ante el Supervisor Europeo de Protección de Datos en [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)