

Martes, 4 de febrero de 2014

P7\_TA(2014)0063

## Aplicación de la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales

### Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de febrero de 2014, sobre la aplicación de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales (2013/2116(INI))

(2017/C 093/05)

El Parlamento Europeo,

- Vista la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior («Directiva sobre prácticas comerciales desleales») <sup>(1)</sup>,
  - Visto el informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo titulado «Primer informe sobre la aplicación de la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales» (COM(2013)0139),
  - Vista la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo «Sobre la aplicación de la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales» (COM(2013)0138),
  - Visto el 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 («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») <sup>(2)</sup>,
  - Vista la 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 <sup>(3)</sup>,
  - Vista su Resolución, de 13 de enero de 2009, sobre la transposición, aplicación y ejecución de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y la Directiva 2006/114/CE sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa <sup>(4)</sup>,
  - Vista su Resolución, de 15 de diciembre de 2010, sobre los efectos de la publicidad en el comportamiento de los consumidores <sup>(5)</sup>, y la respuesta de seguimiento adoptada por la Comisión el 30 de marzo de 2011,
  - Visto el estudio titulado «Transposición y aplicación de la Directiva sobre prácticas comerciales desleales (2005/29/CE) y de la Directiva sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa (2006/114/CE)», realizado a petición de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor <sup>(6)</sup>,
  - Visto el artículo 48 de su Reglamento,
  - Vistos el informe de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor y la opinión de la Comisión de Asuntos Jurídicos (A7-0474/2013),
- A. Considerando que el consumo es uno de los motores esenciales del crecimiento en la UE y que, por este motivo, los consumidores desempeñan un papel clave en la economía europea;
- B. Considerando que la protección de los consumidores y de sus derechos constituye uno de los valores fundamentales de la UE;
- C. Considerando que la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales constituye el principal instrumento legislativo de la Unión que regula la publicidad engañosa y otras prácticas desleales en las transacciones entre empresas y consumidores;

<sup>(1)</sup> DO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

<sup>(2)</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>(3)</sup> DO L 166 de 11.6.1998, p. 51.

<sup>(4)</sup> DO C 46 E de 24.2.2010, p. 26.

<sup>(5)</sup> DO C 169 E de 15.6.2012, p. 58.

<sup>(6)</sup> IP/A/IMCO/NT/2008-16.

**Martes, 4 de febrero de 2014**

- D. Considerando que, mediante la cláusula del «mercado único», la Directiva tiene por objeto garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores en toda la Unión y aumentar su confianza en el mercado único, al tiempo que garantiza a las empresas una seguridad jurídica importante y la reducción de los obstáculos al comercio transfronterizo;
- E. Considerando que la Directiva 2005/29/CE se ha aplicado con diferencias significativas en los distintos Estados miembros;
- F. Considerando que las exenciones temporales que permitían a los Estados miembros seguir aplicando normas nacionales más restrictivas o rigurosas que la propia Directiva y que la aplicación de las cláusulas de armonización mínimas contenidas en otros instrumentos legislativos de la Unión expiraron el 12 de junio de 2013;
- G. Considerando que los Estados miembros que lo deseen pueden ampliar la aplicación de la Directiva a las relaciones comerciales y que, hasta la fecha, sólo cuatro lo han hecho;
- H. Considerando que la Comisión anunció que iba a presentar en fecha próxima una revisión de la Directiva 2006/114/CE sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa, destinada a las relaciones entre empresas;
- I. Considerando que el desarrollo de la economía digital y de todas sus aplicaciones tecnológicas ha revolucionado las modalidades de compra y la forma en que las empresas publicitan y venden sus bienes y servicios;
- J. Considerando que algunas empresas, en especial las más pequeñas, y muchos consumidores todavía desconocen los derechos de que gozan los consumidores en Europa;
- K. Considerando que es necesario desarrollar el cometido de las asociaciones de consumidores y brindarles la posibilidad de reforzar sus capacidades;
1. Destaca la eficacia del marco legislativo establecido por la Directiva, así como su importancia para que los consumidores y los comerciantes tengan más confianza en las transacciones del mercado interior, en particular en lo que respecta a las transacciones transfronterizas, para garantizar una mayor seguridad jurídica para las empresas y para contribuir a mejorar la protección de los consumidores en la Unión; recuerda que una aplicación dispar de la Directiva entraña el riesgo de reducir su alcance;
  2. Lamenta que, a pesar de las disposiciones de la Directiva 2006/114/CE destinadas a luchar contra las prácticas engañosas en materia de publicidad en el ámbito de las relaciones entre empresas, algunas de estas prácticas persisten, como «la estafa de los directorios»; toma nota de la intención de la Comisión de proponer en fecha próxima la modificación de la Directiva 2006/114/CE, destinada a las relaciones entre empresas, con el fin de luchar contra estas prácticas de forma más eficaz; propone que, en este mismo contexto, la Comisión estudie la pertinencia de incluir en la Directiva 2006/114/CE una lista negra específica de prácticas comerciales que se consideran desleales en cualquier circunstancia en el ámbito de las relaciones entre empresas, similar a la que ya contempla la Directiva 2005/29/CE; no obstante, no considera conveniente, por ahora, ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva 2005/29/CE relativa a la relación entre las empresas y los consumidores a las prácticas comerciales desleales entre empresas;
  3. Pide a la Comisión que aclare la articulación de las Directivas 2005/29/CE y 2006/114/CE, a fin de garantizar una elevada protección de todos los actores económicos de la Unión y, en particular, de los consumidores y las PYME frente a prácticas fraudulentas y desleales, reforzando así la confianza en el mercado interior;
  4. Considera que las excepciones previstas para los sectores de los bienes inmuebles y los servicios financieros están justificadas y deben mantenerse;
  5. Considera que, en esta fase, no es oportuno ampliar la «lista negra» del anexo I; no obstante, pide a la Comisión que elabore una lista de las prácticas identificadas como desleales por las autoridades nacionales, de acuerdo con los principios generales de la Directiva, con el fin de evaluar la posibilidad de llevar a cabo dicha ampliación en el futuro;
  6. Señala que los consumidores pueden ser víctimas de prácticas comerciales desleales en el contexto de determinados tipos de relaciones con empresas, por ejemplo cuando venden un producto a un comerciante; pide a la Comisión que investigue este tipo de problemas y que estudie, si procede, los recursos específicos y prácticos, que podrían incluir, entre otros, interpretaciones más flexibles de las disposiciones de la Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas comerciales desleales, y que podrían explicarse en el documento de orientación de la Comisión relativo a la aplicación de dicha Directiva;

Martes, 4 de febrero de 2014

7. Recuerda que, desde el 12 de junio de 2013, los Estados miembros ya no pueden mantener las disposiciones que conservaban hasta entonces en concepto de exenciones temporales; pide a todos los Estados miembros que cumplan cuanto antes el texto de la Directiva; al mismo tiempo, pide a la Comisión que lleve a cabo una investigación sobre la forma en que transponen la Directiva los Estados miembros, en particular en lo que se refiere a las prohibiciones nacionales no incluidas en el anexo I, y que en el plazo de dos años presente al Parlamento Europeo y al Consejo un nuevo informe exhaustivo sobre su aplicación, que incluya, en particular, un análisis sobre las posibilidades de proseguir la armonización y la simplificación de la legislación comunitaria en materia de protección de los consumidores y proponga todas las medidas necesarias que deban adoptarse a escala comunitaria para garantizar el mantenimiento de un alto nivel de protección de los consumidores;

8. Reafirma la importancia y la absoluta necesidad de que los Estados miembros apliquen de forma completa y uniforme y ejecuten correctamente la Directiva con el fin de suprimir las incertidumbres jurídicas y funcionales, de forma que las empresas puedan operar a nivel transfronterizo; observa con preocupación que en 2011 y 2012 la Comisión tuvo que recurrir al sistema de consulta «EU Pilot» en relación con varios Estados miembros debido a una transposición incorrecta de la Directiva; pide a los Estados miembros que apoyen su aplicación a escala nacional con todos los medios disponibles y, en particular, con recursos suficientes; destaca que es fundamental intensificar la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la Directiva, al tiempo que hace hincapié en la importancia que reviste un diálogo estructurado entre las autoridades públicas de ejecución y otras partes interesadas, en particular las asociaciones de consumidores;

9. Constata que desde el final del plazo para la aplicación de la Directiva, en 2007, se vienen dando numerosos casos en los que los Estados miembros no aplican o ejecutan incorrectamente disposiciones esenciales, en particular la lista negra de prácticas comerciales prohibidas, desleales y agresivas; pide, por tanto, a la Comisión que siga atentamente la aplicación de la Directiva y que, en su caso, lleve ante la justicia a los Estados miembros que incumplan, no apliquen o no aseguren la aplicación adecuada de la Directiva, de conformidad con el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea; pide, en particular, a la Comisión que aclare sin demora las cuestiones pendientes en relación con las consultas iniciadas en 2011, bien poniendo fin a los procedimientos de infracción o bien remitiéndolos al Tribunal de Justicia;

10. Apoya la voluntad de la Comisión de elaborar una lista de indicadores para evaluar la eficacia del dispositivo de aplicación de la Directiva por los Estados miembros;

11. Se congratula de que, a raíz de la transposición de la Directiva en los Estados miembros, hayan aumentado las compras transfronterizas; recuerda, no obstante, que con miras a fomentar la convergencia de prácticas con respecto a la aplicación y ofrecer una respuesta rápida y eficiente, es fundamental reforzar la cooperación y la coordinación entre la Comisión y las autoridades nacionales; señala que debe prestarse especial atención a la hora de realizar compras transfronterizas en línea, sobre todo cuando las páginas web de comparación de precios no revelan claramente la identidad del comerciante que las gestiona;

12. Reafirma la importancia de una mayor cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la Directiva, a fin de lograr su plena aplicación y correcta ejecución por los Estados miembros; a este respecto, alienta a la Comisión a que lleve a cabo una revisión exhaustiva del ámbito de aplicación, la eficacia y los mecanismos de funcionamiento del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores («Reglamento CPC»), como se ha comprometido a hacerlo antes de finales de 2014; celebra, en este sentido, la reciente apertura por la Comisión de una consulta pública sobre la revisión de este Reglamento y la disponibilidad de la consulta en todas las lenguas de la UE; insta a las partes interesadas a que participen en esta consulta;

13. Destaca la utilidad de las operaciones de «limpieza» llevadas a cabo en el marco del Reglamento CPC, y pide a la Comisión que desarrolle y refuerce dichas operaciones y amplíe su ámbito de aplicación; insta a la Comisión a que realice un resumen de los datos recogidos, así como una lista de las medidas adoptadas por la Comisión y los Estados miembros tras estas operaciones, y que haga público su análisis, teniendo en cuenta al mismo tiempo la necesidad de garantizar la confidencialidad de determinadas informaciones sensibles que se utilizan en los procedimientos judiciales a escala nacional; pide a la Comisión que comunique al Parlamento los resultados de sus gestiones y que proponga, en su caso, las medidas adicionales necesarias para mejorar el funcionamiento del mercado interior;

14. Expresa su acuerdo en la necesidad de redoblar los esfuerzos dirigidos a reforzar la aplicación de la Directiva sobre prácticas comerciales desleales en relación con los consumidores vulnerables;

15. Expresa su preocupación por los conflictos de intereses entre operadores económicos y el uso engañoso por algunos de ellos de los instrumentos de control para los clientes y de los sitios web de comparación de precios; valora positivamente la decisión de la Comisión de examinar soluciones que permitan que la información presentada en esas plataformas sea más clara para los consumidores;

**Martes, 4 de febrero de 2014**

16. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que garanticen una adecuada aplicación de la Directiva sobre prácticas comerciales desleales en lo que respecta a la publicidad «encubierta» y especialmente engañosa en Internet mediante la difusión de comentarios en redes sociales, foros o blogs que parecen emanar de los propios consumidores cuando se trata realmente de mensajes de carácter publicitario o comercial generados o financiados de forma directa o indirecta por operadores económicos; insiste en el efecto perjudicial que tienen estas prácticas sobre la confianza de los consumidores y las normas de competencia; pide a los Estados miembros que adopten medidas pertinentes para reforzar la prevención de estas prácticas, como la puesta en marcha de campañas de información destinadas a advertir a los consumidores de esas formas encubiertas de publicidad o el fomento de la creación en los foros de observadores/moderadores con formación específica sobre los riesgos que entraña la publicidad encubierta;

17. Sostiene que, habida cuenta de la rápida difusión de la publicidad en línea, es necesario desarrollar un mecanismo de control adecuado en lo relativo a la protección de los grupos de población vulnerables, y en particular los menores, y el acceso de los anunciantes a dichos grupos;

18. Lamenta que, a pesar del actual marco legislativo de la UE en materia de precios en el transporte aéreo y de la operación «limpieza» realizada en 2007, en el marco del Reglamento CPC, en las páginas web de venta de billetes de avión los consumidores siguen siendo víctimas, a la hora de realizar una reserva en línea, de numerosas prácticas engañosas en este sector, por ejemplo la omisión de costes inevitables como los recargos por pago con tarjetas de crédito o débito; observa con preocupación el creciente número de quejas de usuarios de servicios de compra de billetes en línea que han sido víctimas de la práctica conocida como «IP tracking», que consiste en registrar el número de conexiones de un internauta a través de la misma dirección IP y aumentar artificialmente los precios basándose en el interés demostrado con otras búsquedas similares; pide a la Comisión que investigue la frecuencia de esta práctica, que provoca una competencia desleal y constituye un uso indebido de los datos personales de los usuarios, y, si procede, proponga actos legislativos adecuados para proteger los intereses de los consumidores;

19. Considera que las sanciones que se impongan por incumplimiento de la Directiva no deben ser inferiores al beneficio obtenido mediante una práctica que se considere desleal o engañosa; recuerda a los Estados miembros que la Directiva establece que las sanciones deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias; pide a la Comisión que recoja y analice los datos relativos a las sanciones impuestas por los Estados miembros y a la eficiencia de los regímenes de aplicación, en particular en lo que se refiere a la complejidad y la duración de los procedimientos de ejecución; pide a la Comisión que facilite al Parlamento los resultados de estos análisis;

20. Celebra los esfuerzos realizados por la Comisión Europea para ayudar a los Estados miembros a transponer y aplicar la Directiva;

21. Acoge con satisfacción la base de datos sobre legislación nacional y jurisprudencia relativa a prácticas comerciales desleales desarrollada por la Comisión y reconoce que se trata de un instrumento útil para reforzar la información disponible para los consumidores; lamenta que solo esté disponible en inglés; pide a la Comisión que aumente gradualmente el número de lenguas de dicha base y desarrolle su visibilidad, especialmente entre los operadores económicos; insta a la Comisión a que considere también la posibilidad de recurrir a nuevos instrumentos de sensibilización de las PYME en materia de prácticas comerciales desleales;

22. Destaca la importancia del documento de orientación elaborado por la Comisión para apoyar la aplicación de la Directiva; acoge favorablemente la intención de la Comisión de llevar a cabo una revisión de este documento en 2014; alienta a la Comisión a trabajar de forma transparente y mantener amplias consultas con las partes interesadas en todo el proceso; pide a la Comisión que continúe su labor de actualización y clarificación de este documento con gran regularidad en el futuro; insta a los Estados miembros a que tengan en cuenta este documento de orientación en la medida de lo posible y a que intercambien las mejores prácticas sobre su aplicación; pide a la Comisión que presente una evaluación de los problemas de interpretación y de aplicación que las autoridades nacionales y las partes interesadas han encontrado regularmente en la aplicación de las disposiciones de la Directiva, con el fin de evaluar qué aspectos del documento de orientación deben mejorarse;

23. Destaca que el principio de armonización máxima que contempla la Directiva sobre prácticas comerciales desleales implica que la legislación nacional no puede contener disposiciones más estrictas que las previstas en dicha Directiva; subraya que el Tribunal de Justicia ha interpretado este principio en el sentido de que las ventas subordinadas y otras promociones comerciales que el Tribunal considera prácticas comerciales desleales y que no forman parte de la lista «negra» del anexo I solo pueden prohibirse caso por caso; destaca que, por razones de seguridad jurídica y para garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, la Comisión debería precisar, en el marco de la revisión del documento de orientación, los casos concretos en los que deberían considerarse ilegales las ventas subordinadas y otras promociones comerciales; pide, asimismo, a la Comisión que analice la necesidad de formular una nueva propuesta legislativa sobre las promociones comerciales;

**Martes, 4 de febrero de 2014**

24. Destaca que el uso de reclamos ecológicos falsos es una práctica desleal que va en aumento; alienta a la Comisión a que desarrolle la sección del documento de orientación dedicada a esta práctica a fin de aportar a los operadores económicos precisiones sobre la aplicación de la Directiva; pide, asimismo, a la Comisión que estudie qué iniciativas podría adoptar para proteger mejor a los consumidores frente a estas prácticas;
25. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que sensibilicen más a las empresas sobre los derechos de los consumidores, a fin de promover un mayor respeto de los mismos por parte de los operadores económicos;
26. Recuerda que muchos consumidores se muestran reacios a pedir una compensación cuando el importe comprometido les parece poco elevado; hace hincapié en la necesidad de sensibilizar más a los consumidores acerca de la ayuda que pueden brindarles tanto las asociaciones de consumidores como la red de Centros Europeos de Consumidores; destaca la importancia que revisten las organizaciones de consumidores en la sensibilización sobre las actuales prácticas comerciales desleales como una medida preventiva y sobre su función de prestar asistencia a las víctimas de dichas prácticas de forma que los consumidores puedan hacer valer debidamente sus derechos; pide actuaciones coordinadas entre las organizaciones de consumidores a escala nacional y europea, así como con las autoridades nacionales y la Comisión;
27. Hace hincapié en la importancia de que los consumidores cuenten con vías de recurso eficientes, rápidas y de bajo costo; pide, a este respecto, a los Estados miembros que apliquen plenamente la Directiva relativa a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y a la resolución extrajudicial de conflictos en línea;
28. Destaca la importancia que revisten los mecanismos de reparación colectiva para los consumidores y acoge favorablemente la recomendación recientemente publicada por la Comisión C(2013)3539, así como con la comunicación de la Comisión COM(2013)0401; coincide en que un marco horizontal en materia de recursos colectivos evitaría el riesgo de iniciativas sectoriales no coordinadas de la UE; pide a los Estados miembros que sigan las recomendaciones de la Comisión relativas al establecimiento de principios comunes horizontales, cuya aplicación en los Estados miembros serviría para evaluar la necesidad de proponer nuevas medidas, incluida una iniciativa legislativa, especialmente en lo que se refiere a los casos transfronterizos; recuerda que ninguno de los diferentes enfoques en materia de recursos colectivos debe permitir incentivos económicos para interponer acciones judiciales abusivas, y que todos los enfoques de este tipo deben contemplar salvaguardas apropiadas para evitar reclamaciones infundadas;
29. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.
-