



Bruselas, 11.4.2018
COM(2018) 183 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSEJO Y AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO**

Un Nuevo Marco para los Consumidores

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Desarrollo de un mercado único justo para los consumidores y las empresas

Desde 1987, la UE dispone de las normas en materia de protección de los consumidores más estrictas del mundo, y actualmente aplica un conjunto exhaustivo de derechos de los consumidores. El gasto de consumo representa el 56 % del PIB de la UE¹. Un entorno de consumo saludable es un factor esencial para el crecimiento económico².

Los derechos que la UE ha establecido para los consumidores ofrecen a los ciudadanos y a las empresas previsibilidad y confianza, e incluyen el derecho a productos seguros, el derecho a devolver un producto adquirido en línea en el plazo de 14 días y el derecho a que se repare o se sustituya un producto dentro de un periodo de garantía. Estos son solo algunos de los derechos tangibles que marcan la diferencia en la vida diaria de las personas.

La política europea de los consumidores ha generado beneficios reales gracias a importantes leyes que rigen los derechos de los pasajeros, los derechos de los consumidores, las prácticas comerciales desleales y las cláusulas contractuales injustas. Todo ello ha brindado a los ciudadanos y a las empresas europeas un alto nivel de protección y seguridad, pero el mercado está cambiando rápidamente.

Para aprovechar este éxito y abordar los retos del nuevo mercado en evolución, el presidente Juncker reestructuró la Comisión, reservando un espacio destacado a la política de los consumidores³. Desde el inicio de su mandato en 2014, esta Comisión ha generado más del 80 % de las propuestas necesarias para abordar las diez áreas prioritarias establecidas en las orientaciones políticas del presidente Juncker⁴. Los intereses de los consumidores han constituido un tema central en varias iniciativas de la Comisión, como la estrategia para el Mercado Único Digital que ha permitido adoptar legislación para poner fin a los recargos por telefonía móvil y datos en itinerancia a partir del 15 de junio de 2017⁵ y prohibir el bloqueo geográfico injustificado para que los consumidores puedan adquirir o acceder a productos o servicios desde un sitio web de otro Estado miembro a partir del 3 de diciembre de 2018⁶ y garantizar la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea a partir del 1 de abril de 2018⁷. En el marco de la política sobre clima y energía, se ha llegado a un acuerdo sobre las propuestas de la Comisión para reforzar los derechos de los consumidores en el mercado de la energía⁸ y sobre una nueva prueba de emisiones y consumo de combustible

¹ Eurostat, PIB y componentes principales (producción, gasto e ingresos) [nama_10_gdp], P31_S14_S15. Gasto de consumo final de los hogares y las ISFLSH.

² Los datos de los Cuadros de Indicadores de Consumo de la Comisión revelan una relación sistemáticamente positiva entre las condiciones de consumo y la situación económica en los distintos Estados miembros.

³ Comunicado de prensa, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_es.htm

⁴ Programa de trabajo de la Comisión para 2018, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_es.pdf; https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_es.

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

⁸ Por ejemplo, Comunicación Establecer un nuevo acuerdo para los consumidores de energía, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; propuesta de nueva

para automóviles⁹. Por otra parte, el 1 de julio de 2018, se empezarán a aplicar normas modernizadas sobre paquetes de vacaciones¹⁰.

Por otra parte, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión están negociando las propuestas sobre contratos digitales, un elemento central de la estrategia del mercado único digital con el objetivo de modernizar las normas de los contratos de consumo para el suministro de contenidos digitales¹¹ y la venta de productos¹². Habida cuenta de la importancia de estas propuestas para ofrecer a los consumidores derechos claros y eficaces a la hora de acceder a contenidos digitales y garantizar que tanto los consumidores como las empresas pueden confiar en normas uniformes y eficaces en el conjunto de Europa, la Comisión insta al Parlamento Europeo y al Consejo a velar por la rápida adopción de estas propuestas que se ponen de relieve en la Declaración conjunta sobre las prioridades legislativas acordadas por los presidentes de las tres instituciones.

Otras propuestas de la Comisión también contribuirán a un alto nivel de protección de los consumidores. En particular, la propuesta de 2008 de Directiva sobre la igualdad de trato que, entre otros aspectos, tiene como objetivo asegurar la igualdad de trato en el acceso a los bienes y servicios, independientemente de la religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, podría tener un impacto significativo¹³. Por otra parte, el Acta europea de accesibilidad, propuesta por la Comisión en 2015, permitirá que los consumidores con discapacidades tengan un mayor acceso a productos y servicios¹⁴. La Comisión insta al Parlamento Europeo y al Consejo para que lleguen rápidamente a un acuerdo sobre esta importante propuesta y, una vez adoptada, tiene la intención de presentar una propuesta para incluir el Acta de accesibilidad en el ámbito de aplicación de la propuesta de Directiva sobre acciones de representación¹⁵.

A raíz del trabajo de la Comisión, las condiciones para los consumidores han mejorado en el conjunto la UE¹⁶ y las empresas se han beneficiado de actividades de aplicación de la «ventanilla única» en determinados ámbitos (por ejemplo, compras desde la App en juegos en línea, alquiler de coches o contenido ilegal en plataformas de medios sociales¹⁷).

Directiva sobre energía, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en;

https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en.

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

¹³ Propuesta de Directiva del Consejo por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre las personas independientemente de su religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, COM/2008/0426 final de 2.7.2008: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

¹⁴ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros por lo que se refiere a los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios, COM(2015) 615 final de 2.12.2015, 2015/0278 (COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

¹⁵ Ver a continuación al final del apartado 1.2.

¹⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_es; http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_en.htm.

Sin embargo, sigue habiendo retos en materia de política de los consumidores. Las recientes prácticas abusivas a gran escala que afectan a los consumidores del conjunto de la UE han socavado la confianza de los consumidores en el mercado único. Estos hechos a gran escala incluyen el «Dieselgate» (cuando algunos fabricantes de automóviles instalaron en los vehículos tecnología para falsear las pruebas de emisiones) y un uso generalizado por parte de los bancos de cláusulas contractuales abusivas en contratos hipotecarios¹⁸. Estos hechos también han suscitado un debate sobre si la UE cuenta con mecanismos suficientemente sólidos para hacer frente a estos problemas, en concreto, para reforzar eficazmente las normas de protección de los consumidores y resarcir a los consumidores perjudicados. Por otra parte, la cuestión de la diferencia en la composición o en las características de los mismos productos vendidos en distintas partes del mercado único también suscita preocupación en varios Estados miembros.

Una evaluación a gran escala de las normas sobre protección de los consumidores concluida por la Comisión en 2017 (REFIT «Control de adecuación»¹⁹, evaluación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores²⁰) ha confirmado la necesidad de modernizar algunas normas de protección de los consumidores y de reforzar el nivel de cumplimiento. La evaluación concluyó que las normas de protección de los consumidores de la UE han contribuido al funcionamiento del mercado único y han brindado un alto nivel de protección de los consumidores. En general, son adecuadas para su fin, pero deben aplicarse y ejecutarse mejor. La evaluación también identificó ámbitos en los que la legislación de la UE en materia de consumo podría actualizarse y mejorarse.

El informe sobre la Recomendación de la Comisión sobre el recurso colectivo, adoptada en enero de 2018²¹, apoya las conclusiones de la evaluación de 2017. Concluyó que los mecanismos de medidas correctoras individuales existentes no son suficientes en las «situaciones de perjuicio masivo» que afectan a un gran número de consumidores en la UE.

Estas conclusiones no pueden ignorarse. La UE debe encontrar respuestas a los nuevos retos que plantean las políticas de consumo, garantizando al mismo tiempo un mercado único justo tanto para los consumidores como para las empresas.

¹⁸ En este ámbito, la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 se aplica a los contratos hipotecarios celebrados a partir del 21 de marzo de 2016. Entre otros aspectos, requiere que los prestamistas faciliten a los consumidores información clara y detallada sobre las condiciones del préstamo y otorga a los consumidores el derecho de devolver el crédito antes de lo establecido en un contrato. Para mayor información: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_en.

¹⁹ Documento de trabajo de los servicios de la Comisión - Informe sobre el control de adecuación de la legislación sobre Derecho de los consumidores y comercialización de la UE, SWD(2017)209 de 23.5.2017, llevado a cabo en el marco del programa de adecuación y eficacia de la reglamentación de la Comisión (REFIT).

²⁰ Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la aplicación de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, COM(2017)259 de 23.5.2017; Documento de trabajo de los servicios de la Comisión sobre la evaluación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, SWD(2017)169 de 23.5.2017.

²¹ Informe sobre la aplicación de la Recomendación de 2013 sobre el recurso colectivo, COM(2018)40 de 25.1.2018.

1.2 **Ultimar un «Nuevo marco para los consumidores»**

El paquete de medidas presentado mediante esta Comunicación pretende abordar estos retos y completar de este modo el «Nuevo marco para los consumidores», tal como prometió la Comisión Juncker, garantizando un mercado único justo tanto para los consumidores como para las empresas en los próximos años.

Una mejor aplicación de las normas, herramientas de reclamación eficaces y un mejor conocimiento por parte de los consumidores de sus derechos mejorarán la confianza de los consumidores. Esto beneficiará a la economía europea, dada la importancia del gasto de consumo para el mantenimiento de un modelo económico sostenible.

El «Nuevo marco para los consumidores» se basa en el actual marco de la política de consumo y supone un paso adelante al proponer normas modernas, adecuadas para los actuales mercados y prácticas comerciales en evolución, herramientas de aplicación pública y privada más sólidas y mejores oportunidades de recurso.

En la práctica, el «Nuevo marco para los consumidores» pretende:

- modernizar las normas actuales y colmar las lagunas en el acervo existente en materia de consumo;
- ofrecer mejores oportunidades de recurso para los consumidores, apoyar la aplicación eficaz y una mayor cooperación de las autoridades públicas en un mercado único justo y seguro;
- reforzar la cooperación con los países socios que no pertenecen a la UE;
- asegurar la igualdad de trato para los consumidores en el mercado único y garantizar que las autoridades nacionales competentes estén facultadas para abordar cualquier problema de «calidad dual» de los productos de consumo;
- mejorar la comunicación y el desarrollo de capacidades para que los consumidores conozcan mejor sus derechos y ayudar a los comerciantes, especialmente a las pequeñas y medianas empresas, a cumplir más fácilmente sus obligaciones;
- analizar los retos futuros de la política de consumo en un entorno económico y tecnológico en rápida evolución.

Para alcanzar los objetivos anteriores, el «Nuevo marco para los consumidores» propone cambios en el marco legislativo complementados por un conjunto de acciones no legislativas, tal y como se expone en esta Comunicación. El paquete legislativo consta de los dos instrumentos siguientes:

- propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo, la Directiva 98/6/CE, la Directiva 2005/29/CE y la Directiva 2011/83 por lo que respecta a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE²²;

²² COM(2018) 185.

- propuesta de Directiva relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE. Esta propuesta pretende facilitar la obtención de resarcimiento por parte de los consumidores cuando muchos de ellos son víctimas de la misma infracción, en una situación denominada de perjuicio masivo²³.

2. MODERNIZACIÓN DEL ACERVO EN MATERIA DE CONSUMO

Las pruebas recabadas por la Comisión ponen de relieve que existen normas de consumo que deben modernizarse para dar respuesta a los retos actuales. El objetivo del «Nuevo marco para los consumidores» es lograrlo mediante la aplicación de las siguientes medidas:

- **Nuevas herramientas para los consumidores: medidas correctoras individuales.** Los consumidores deben tener derecho a medidas correctoras individuales (por ejemplo, indemnización económica) cuando se vean perjudicados por prácticas comerciales desleales. Actualmente, la legislación de la UE no ofrece medios claros y suficientes para eliminar los efectos negativos de esta práctica. Por ejemplo, de producirse un nuevo escándalo como el «Dieselgate», los consumidores dispondrían de medidas correctoras en caso de publicidad engañosa.
- **Una mayor transparencia para los consumidores en los mercados en línea.** Actualmente, cuando los consumidores visitan un mercado en línea²⁴, no siempre saben a quién están comprando (a un comerciante profesional o a otro consumidor). Muchos consumidores tienen la impresión de que están comprando en el mercado en línea y que, por lo tanto, están celebrando un contrato con esa plataforma. En realidad, es posible que, en la mayoría de los casos, estén comprando a un proveedor tercero que figura en el mercado en línea. Como consecuencia de ello, los consumidores pueden pensar erróneamente que están tratando con un comerciante profesional (y que, por tanto, están amparados por los derechos de los consumidores²⁵). Esta confusión puede causar problemas si algo sale mal con una compra en línea, porque no siempre resulta fácil determinar quién es responsable de posibles fallos, lo que reduce la posibilidad de obtener resarcimiento.

Las nuevas normas propuestas requerirán que los mercados en línea informen claramente a los consumidores sobre la identidad de la parte con la que están celebrando un contrato (¿se trata de un comerciante profesional o de un particular?). La Comisión propone asimismo aclarar que todas las plataformas en línea deben diferenciar claramente los resultados de búsqueda, en función de los pagos recibidos de otros comerciantes y los pagos de «particulares», y los mercados en línea deben

²³ COM(2018) 184.

²⁴ Un mercado en línea es un tipo de sitio web de comercio electrónico en el que varios terceros proporcionan la información sobre los productos o servicios.

²⁵ Un consumidor que compra a un comerciante profesional está amparado por los derechos de los consumidores, pero un consumidor que compra a otro particular no está amparado por estos derechos.

informar sobre los parámetros principales para determinar la clasificación de las ofertas²⁶. Esto aumentará la transparencia en los mercados en línea.

- **Extender la protección de los consumidores a los «servicios gratuitos».** Otra laguna en la protección de los consumidores se produce en servicios digitales «gratuitos» para los que los consumidores facilitan sus datos personales, en lugar de pagar con dinero. Estos servicios «gratuitos» incluyen almacenamiento en la nube, redes sociales y cuentas de correo electrónico. Habida cuenta del creciente valor económico de los datos personales, no se puede considerar que esos servicios sean simplemente «gratuitos». Por consiguiente, los consumidores deben tener el mismo derecho a la información precontractual y a cancelar el contrato en un periodo de «reflexión» de 14 días, independientemente de que paguen por el servicio con dinero o faciliten datos personales.
- **Eliminar cargas para las empresas.** Los datos disponibles muestran que la legislación de la UE en materia de consumo tiene unos costes medios de cumplimiento bajos para las empresas. Sin embargo, en determinados ámbitos, algunas disposiciones han quedado obsoletas con los cambios tecnológicos o dan lugar a costes innecesarios para las empresas. El «Nuevo marco para los consumidores» propone eliminar cargas desproporcionadas para las empresas, por ejemplo en los ámbitos de la comunicación con los consumidores. Los comerciantes deberían gozar de una mayor flexibilidad a la hora de elegir los medios de comunicación con los consumidores más adecuados. Deberían poder utilizar nuevos medios de comunicación en línea, como formularios web o chats, en lugar de una dirección de correo electrónico, siempre que el consumidor pueda asegurar el seguimiento de la comunicación con el comerciante.

Si bien el derecho de desistimiento es esencial para los consumidores y para la confianza en el comercio en línea, la Comisión propone asimismo eliminar algunas cargas para los comerciantes relacionadas con el derecho de desistimiento de los «contratos a distancia» y los «contratos fuera del establecimiento». En los casos en los que un consumidor haya utilizado un producto pedido en lugar de solo probarlo, de la misma manera que lo hubiera hecho en una tienda física, el consumidor no debería tener derecho a cancelar el contrato. Esto reducirá la carga para los comerciantes relacionada con la gestión de la devolución de productos usados.

3. MEJOR RECURSO PARA LOS CONSUMIDORES, APLICACIÓN EFICAZ Y MAYOR COOPERACIÓN DE LAS AUTORIDADES PÚBLICAS EN UN MERCADO ÚNICO JUSTO Y SEGURO

²⁶ Sobre la base de la Guía de la Comisión para la implementación/aplicación de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales, SWD(2016) 163 final de 25.5.2016 (apartado 5.2.6), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

Las normas solo son eficaces si permiten a los consumidores obtener un recurso fácilmente en caso de infracción y si las autoridades nacionales las aplican. Este es el motivo por el que el «Nuevo marco para los Consumidores» incluye propuestas de mejores posibilidades de recurso para los consumidores y una aplicación más eficaz de las normas de consumo existentes.

3.1 Un mejor recurso para los consumidores

El «Nuevo marco para los consumidores» facilitará la obtención de resarcimiento por parte de los consumidores del siguiente modo:

- **Utilizar todo el potencial de las órdenes de cesación para garantizar el resarcimiento de los consumidores en «situaciones de perjuicio masivo».** En situaciones de perjuicio masivo, los consumidores deben tener la posibilidad de reclamar sus derechos no solo individualmente, sino también a través de un recurso colectivo. Por ejemplo, en un caso como el «Dieselgate», los recursos para las víctimas de prácticas comerciales desleales podrían aplicarse colectivamente a través de una acción de representación.

Con el «Nuevo marco para los consumidores», la Comisión propone un sistema modernizado de acciones de representación, sobre la base de la actual Directiva sobre acciones de cesación²⁷. Este sistema permite a entidades habilitadas sin ánimo de lucro, como organizaciones de consumidores u organismos públicos independientes, defender los intereses colectivos de los consumidores en casos de perjuicio masivo. Esto ayudará a los consumidores individuales a garantizar sus derechos. Será especialmente útil para los consumidores que se ven disuadidos por diversos motivos de ejercer una acción individual. El sistema contendrá garantías incorporadas, como limitar la posibilidad de interponer acciones a entidades que cumplan determinados criterios y exigir transparencia en cuanto a sus fuentes de financiación. De este modo, mantendrá el equilibrio necesario entre el acceso a la justicia y la prevención de posibles abusos, con un planteamiento distinto, diferente del modelo procesal de los Estados Unidos.

- **Reforzar las herramientas existentes para los consumidores: resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea.** Gracias a la resolución alternativa de litigios²⁸ y a la resolución de litigios en línea²⁹, los consumidores tienen acceso a procedimientos sencillos, rápidos y justos para resolver sus litigios nacionales y transfronterizos con comerciantes sin acudir a los tribunales. El marco de resolución

²⁷ Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores, DO L 110 de 1.5.2009, p. 30.

²⁸ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo), DO L 165 de 18.6.2013, p. 63.

²⁹ Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, DO L 165 de 18.6.2013, p. 1.

alternativa de litigios en línea también incentiva a los comerciantes para que desarrollen sistemas de atención al cliente eficaces³⁰.

La Comisión seguirá reforzando la eficacia de este marco, promoviendo su adopción por parte de los comerciantes y fomentando el diálogo entre los actores pertinentes³¹. Uno de los objetivos será garantizar que los consumidores puedan encontrar y utilizar fácilmente estas herramientas para resolver litigios.

3.2 Cumplimiento eficaz y mayor cooperación de las autoridades públicas en un mercado único justo y seguro

La aplicación eficaz constituye una prioridad en el mandato de esta Comisión. Ocupó un lugar destacado en la estrategia del mercado único digital, incluida una iniciativa para actualizar la aplicación de las normas de consumo de manera que sean adecuadas para la era digital: la revisión del Reglamento sobre la cooperación para la protección de los consumidores (CPC)³².

El Reglamento CPC constituye la base de una red de autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación para garantizar que las principales leyes de consumo de la UE se aplican de manera coherente a escala transfronteriza. Las normas revisadas serán aplicables en los Estados miembros a más tardar el 20 de enero de 2020³³. Una vez que el nuevo Reglamento CPC sea aplicable, se dispondrá de un conjunto mínimo de facultades para las autoridades nacionales, un nuevo procedimiento para abordar las violaciones generalizadas y a escala de la UE de la legislación de consumo y un mejor sistema de vigilancia. La Comisión ejercerá una función de coordinación más sólida y podrá poner en marcha investigaciones coordinadas en materia de cumplimiento en caso de infracciones en el conjunto la Unión³⁴.

³⁰ El 11 de noviembre de 2017, la Comisión organizó en Berlín un acto de lanzamiento de «TRAVEL-NET», una red de 15 entidades de resolución alternativa de litigios de 11 Estados miembros que se ocupan de litigios de consumo en el sector de los viajes y el transporte de pasajeros. Entre los participantes en el acto había representantes de las principales compañías de transporte de pasajeros. El 13 de diciembre de 2017, la Comisión organizó una mesa redonda con los principales líderes del sector minorista de ropa y calzado. En diciembre de 2017, la Comisión puso en marcha asimismo una campaña de comunicación sobre resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea (ADR/ODR) dirigida a los consumidores.

³¹ En el primer semestre de 2018, la Comisión lanzará una campaña de comunicación sobre ADR/ODR con el fin de aumentar la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa de litigios y en la plataforma de resolución de litigios en línea. Los días 11 y 12 de junio de 2018, la Comisión acogerá la Asamblea de resolución alternativa de litigios de 2018. El acto reunirá a representantes de todas las entidades de resolución alternativa de litigios certificadas por la UE, autoridades de resolución alternativa de litigios competentes, puntos de contacto ODR, Centros Europeos de Consumidores, organizaciones de consumidores, asociaciones empresariales, principales minoristas y otras partes interesadas en el ámbito ADR/ODR.

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_en.

³³ Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004, DO L 345, 27.12.2017, p. 1.

³⁴ El nuevo Reglamento CPC ofrece asimismo un marco para la cooperación entre las distintas autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación, que tienen responsabilidad en la legislación específica del sector regulado por el Reglamento CPC. Por lo que respecta a otros ámbitos de la legislación sectorial no contemplados en el Reglamento CPC, en particular el Reglamento general de protección de

La Comisión está adoptando las siguientes medidas para reforzar la aplicación y la cooperación de las autoridades públicas:

a) Sanciones más eficaces, especialmente en caso de infracciones generalizadas

Actualmente, cuando una empresa incumple las normas de consumo, las sanciones previstas en la legislación nacional varían mucho en los diferentes países de la UE y suelen ser bastante limitadas. Como resultado de ello, son poco eficaces a la hora de disuadir a los comerciantes sin escrúpulos de engañar a los consumidores.

En el «Nuevo marco para los consumidores» la Comisión propone que las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación apliquen criterios comunes en el conjunto de la UE a la hora de decidir sobre las sanciones económicas por violaciones de la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales³⁵, la Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos³⁶, la Directiva sobre los derechos de los consumidores³⁷ y la Directiva relativa a la indicación de los precios³⁸. Cuando un comerciante infrinja estas Directivas en varios Estados miembros simultáneamente (las denominadas «infracciones generalizadas»³⁹), las autoridades tendrán la facultad de imponer una multa equivalente a, como mínimo, el 4 % del volumen de negocios del comerciante. Las sanciones disuasorias de este tipo contribuirán a prevenir las infracciones y a volver a imponer condiciones justas.

b) Ayudar a los Estados miembros a prepararse para el nuevo Reglamento CPC

La Comisión apoyará a los Estados miembros en 2018 y 2019 prestando asistencia a las autoridades nacionales y supervisando la adaptación de los sistemas jurídicos nacionales. En particular, la Comisión está llevando a cabo las siguientes tareas:

- Está colaborando con expertos de los Estados miembros para debatir cuestiones de aplicación y ofrecer orientación en caso necesario. La Comisión ha elaborado ya una

datos, la Comisión promueve la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación a través de talleres conjuntos y, posiblemente, en las futuras acciones coordinadas de aplicación.

³⁵ 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, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 200/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, DO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

³⁶ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

³⁷ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 199/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se deroga la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, DO L 304 de 22.11.2011, p. 64.

³⁸ Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores, DO L80, 18.3.98, p. 27.

³⁹ El Reglamento CPC define una «infracción generalizada» como una infracción que afecta a los consumidores en al menos tres Estados miembros; la «infracción generalizada con dimensión de la Unión» se define como las prácticas que perjudican a los consumidores en al menos dos tercios de los Estados miembros y que representan al menos dos tercios de la población de la UE.

lista de las necesidades de los Estados miembros y realizará un seguimiento de los talleres y visitas de estudio en los Estados miembros.

- Está desarrollando las nuevas herramientas informáticas que necesitan las autoridades y las partes interesadas externas para cooperar de manera eficiente e intercambiar información y alertas. Esta nueva herramienta informática permitirá a las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación cooperar en la detección, la investigación y la interrupción de las prácticas comerciales que infrinjan el acervo en materia de consumo en operaciones comerciales transfronterizas. A través de la herramienta informática, se podrán enviar a la red CPC alertas externas de terceros como asociaciones de consumidores y sectoriales.
- Está reuniendo información de mercado para identificar y abordar rápidamente las infracciones generalizadas de la legislación de consumo con dimensión de la Unión. A largo plazo, la Comisión estudiará vías para mejorar el seguimiento de las prácticas del mercado minorista a escala de la UE que perjudican a los consumidores y la competencia leal. Esto podría incluir formas de facilitar la recogida de pruebas en línea y ayudar a las autoridades nacionales a desarrollar metodologías de detección, identificación y puesta en común de pruebas, y emprender acciones coordinadas para poner coto a las prácticas perjudiciales.

c) Desarrollo de las capacidades

La Comisión seguirá realizando actividades de desarrollo de las capacidades para las autoridades nacionales, centrándose en la creciente «digitalización» de los mercados de consumo. Este desarrollo de las capacidades englobará las siguientes actividades principales:

- Financiación y coordinación de los trabajos para la «E-enforcement Academy». Este proyecto moviliza 1,75 millones de euros para el desarrollo de capacidades de las autoridades nacionales de protección de los consumidores y las autoridades nacionales de seguridad de los productos de consumo.
- Apoyo a los Estados miembros para garantizar la recopilación de pruebas fiables sobre las posibles infracciones del Derecho de la UE, lo que ayudará a los Estados miembros a identificar más rápidamente los problemas generalizados a los que se enfrentan los consumidores en la UE.

d) Aplicación coordinada

La Comisión seguirá colaborando con las autoridades nacionales del CPC en materia de aplicación estratégica y focalizada de la legislación para promover un mercado único digital justo⁴⁰. Esto adopta la forma de un examen coordinado de sitios web («barridos»)⁴¹, o acciones coordinadas para resolver cuestiones que afectan a un gran número de consumidores

⁴⁰ Véase la Comunicación de la Comisión relativa a la revisión intermedia de la aplicación de la Estrategia para el Mercado Único Digital - *Un mercado único digital conectado para todos* - COM(2017) 228 final de 10.5.2017, p. 5.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en.

en la UE⁴². La experiencia de la Comisión en materia de aplicación de la legislación desde 2014 demuestra que es posible obtener resultados positivos tanto para los consumidores como para las empresas (por ejemplo, soluciones de «ventanilla única» para las infracciones a escala de la UE del Derecho de la Unión Europea).

Se prestará especial atención a la lucha contra las prácticas desleales (por ejemplo, contra reclamaciones medioambientales engañosas e infundadas) y al contenido ilícito en línea⁴³.

3.3 Implementar la legislación en materia de seguridad de los productos no alimentarios

La Comisión también ayudará a los Estados miembros a mejorar la cooperación en materia de seguridad de los productos⁴⁴. Es fundamental garantizar que la salud y la seguridad de los consumidores estén protegidas frente a productos peligrosos, independientemente de que se adquieran en línea o no. Esto se conseguirá mediante la aplicación de las siguientes medidas:

a) Modernizar el Sistema de Alerta Rápida

La Comisión se encarga de la gestión del Sistema Europeo de Alerta Rápida. Garantiza que la información sobre los productos no alimentarios peligrosos retirados del mercado y/o recuperados de los consumidores en cualquier lugar de Europa se distribuya rápidamente entre los Estados miembros y la Comisión.

Para que las autoridades de vigilancia del mercado sean más eficaces, la Comisión revisará, entre otros aspectos, las directrices del Sistema de Alerta Rápida para maximizar sus beneficios para los consumidores.

b) Aprovechar al máximo la vigilancia coordinada del mercado

Para mejorar el funcionamiento del mercado único para los consumidores, la Comisión ha estado financiando actividades coordinadas de vigilancia del mercado en materia de seguridad de los productos. Esto ha dado lugar a más de 25 acciones coordinadas de vigilancia del mercado en diversos sectores de productos (por ejemplo, juguetes, productos para el cuidado de niños). La Comisión seguirá apoyando las acciones conjuntas de las autoridades de la UE para facilitar la puesta en común de conocimientos y reforzar la red de autoridades de vigilancia del mercado a la luz de la propuesta de la Comisión de un Reglamento sobre aplicación y cumplimiento de la legislación de armonización de la Unión en materia de productos⁴⁵. Este apoyo ayudará al seguimiento y la eliminación de productos peligrosos en el conjunto de la UE.

La propuesta de la Comisión de un Reglamento sobre aplicación y cumplimiento de la legislación de armonización sobre productos tiene como objetivo reforzar el marco para la vigilancia del mercado sobre productos tanto en el mercado único como en las fronteras

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_en.

⁴³ Comunicación sobre Lucha contra el contenido ilícito en línea - Hacia una mayor responsabilización de las plataformas en línea, COM(2017) 555 final de 28.9.2017; Recomendación de la Comisión sobre medidas para combatir eficazmente los contenidos ilícitos en línea, C(2018)1177 de 1.3.2018.

⁴⁴ Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos, DO L 11 de 15.1.2002, p. 4.

⁴⁵ COM(2017) 795 final de 19.12.2017.

exteriores, incluyendo intercambios de cooperación sobre vigilancia estructural del mercado con socios internacionales.

4. Cooperación internacional

a) Acuerdos de cooperación para intensificar la coordinación con socios no pertenecientes a la UE

Los organismos que aplican la legislación de consumo se enfrentan a prácticas comerciales y estrategias de comercialización muy similares (o incluso idénticas) en todo el mundo. Abordar estas cuestiones de manera coordinada solo puede dar lugar a un mejor cumplimiento por parte de las empresas.

La Comisión tiene la intención de trabajar en acuerdos bilaterales o multilaterales para la cooperación en materia de protección de los consumidores entre la UE y jurisdicciones clave como los Estados Unidos, Canadá y, en el futuro, China.

Esta cooperación internacional se verá facilitada por el marco más sólido para la coordinación de las autoridades públicas responsables de la aplicación de la legislación en la UE establecido por el Reglamento CPC revisado, que puede utilizarse como base para buscar acuerdos de cooperación con terceros países. Dichos acuerdos podrían establecer: mecanismos de asistencia mutua entre autoridades; herramientas de cooperación adaptadas a la economía digital para luchar contra los sitios web que cometen fraudes a escala mundial; un nuevo procedimiento de «ventanilla única» para hacer frente a las infracciones a gran escala de los derechos de los consumidores cometidas por las empresas a escala global; y un sistema de vigilancia más eficaz.

b) Seguridad de los productos: un reto global

Las cadenas de suministro de productos son globales y los consumidores pueden comprar fácilmente productos en línea directamente de países no pertenecientes a la UE. Por ello, la cooperación internacional es fundamental para mantener la seguridad de los consumidores en la UE. La cooperación en materia de seguridad de los productos es necesaria tanto con los países productores como con los países con productos similares en su mercado, de manera que la vigilancia del mercado por los Estados miembros de la UE pueda tener un impacto máximo.

La Comisión seguirá mejorando la cooperación con China⁴⁶ y sensibilizará a los fabricantes sobre los requisitos de seguridad de los productos de la UE. La Comisión también apoyará iniciativas internacionales para mejorar a escala global la seguridad de los productos vendidos en línea.

Por último, la Comisión seguirá promoviendo la protección eficaz de los consumidores en futuras negociaciones bilaterales y multilaterales sobre comercio. Lo hará incluyendo normas específicas de cooperación en materia de seguridad de los productos en acuerdos comerciales.

⁴⁶ En 2017, más de la mitad de los productos peligrosos denunciados en el Sistema de Alerta Rápida de la UE para productos peligrosos no alimentarios eran de origen chino, véase el informe anual, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/reports/index_en.htm.

Facilitarán el intercambio de información sobre productos peligrosos cuando proceda, incluido con los países productores.

5. GARANTIZAR LA IGUALDAD DE TRATO DE LOS CONSUMIDORES EN EL MERCADO ÚNICO: ABORDAR EL PROBLEMA DE LA «CALIDAD DUAL» DE LOS BIENES DE CONSUMO

En el discurso del estado de la Unión de 2017, el presidente Juncker afirmó: «No puedo aceptar que en algunas partes de Europa [...] se venda a los consumidores alimentos de menor calidad que en otros países, a pesar de que los envases y marcas sean idénticos. [...] Y ahora debemos dotar a las autoridades nacionales de más competencias para eliminar estas prácticas ilegales cuando existan.»

Para abordar esta cuestión, la Comisión ha tomado ya varias medidas importantes.

En septiembre de 2017⁴⁷, la Comisión adoptó un conjunto de **directrices sobre la aplicación de la legislación de la UE en materia de alimentos y consumo** para abordar el problema de los productos de «calidad dual». Las directrices tienen por objeto ayudar a las autoridades nacionales a determinar si una empresa infringe la legislación de la UE cuando comercializa productos con una marca idéntica pero con una composición diferente en distintos países.

En **discusiones con representantes de la industria**, la Comisión ha instado a las empresas a suspender las prácticas injustificadas y engañosas de diferenciación de productos, que no se corresponden con requisitos específicos del mercado. Algunos productores han empezado ya a adaptar la composición de sus productos para garantizar que se vende en el conjunto de la UE los mismos productos, y se prevén cambios adicionales en sus estrategias de diferenciación y de información al consumidor.

La Comisión ha ofrecido **financiación para apoyar la aplicación de las normas** por parte de los Estados miembros de la UE y para desarrollar un **planteamiento común de las pruebas comparativas de los productos alimentarios**. El Centro Común de Investigación de la Comisión, con el apoyo de 16 Estados miembros y partes interesadas, está desarrollando esta metodología y pondrá en marcha una campaña de pruebas en mayo de 2018. Las pruebas cubrirán una cesta común de productos comercializados en la mayoría de los Estados miembros e incluirán pruebas químicas y sensoriales. Está previsto disponer de los primeros resultados a finales de 2018. En caso necesario, la Comisión, junto con las autoridades de los Estados miembros, abordará las cuestiones planteadas por los primeros resultados de las pruebas de la cesta común de productos.

En paralelo a este trabajo en curso, la Comisión estima que varias de las medidas propuestas en el «Nuevo contrato para los consumidores», en particular sanciones más estrictas para las prácticas ilícitas, los recursos individuales para los consumidores engañados y los mecanismos de recurso colectivo, harán que resulte más difícil y costoso que los comerciantes engañen a los consumidores mediante la comercialización de productos de «calidad dual».

⁴⁷ Comunicación de la Comisión C(2017)6532 de 26.9.2017 relativa a la aplicación de la normativa de la UE en materia alimenticia y de protección de los consumidores a la cuestión de la calidad dual de los productos: caso específico de los alimentos.

Los operadores comerciales tienen libertad para comercializar y vender productos con diferentes composiciones o características, adaptando sus productos a las preferencias de los consumidores locales o teniendo en cuenta la necesidad de dar respuesta a diferentes tendencias en la demanda, problemas logísticos y tecnologías emergentes, siempre y cuando cumplan plenamente la legislación de la Unión (en materia de seguridad de los productos, etiquetado u otras disposiciones legales horizontales o sectoriales). Los productos bajo la misma marca pueden tener, excepcionalmente, características diferentes. No obstante, una composición sustancialmente diferente en productos con marca idéntica puede suscitar preocupación si dichos productos se comercializan de manera que puedan inducir a engaño a los consumidores.

Para que no haya lugar a dudas de que la legislación de la UE prohíbe la diferenciación injustificada y engañosa de productos en el mercado único, la Comisión pretende dotar a las autoridades nacionales de normas más claras para garantizar que puedan combatir más fácilmente las prácticas desleales. Por consiguiente, la Comisión propone que se indique de manera explícita en la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales que la comercialización de productos presentados como idénticos al mismo producto comercializado en otros Estados miembros, si dichos productos tienen una composición o características significativamente diferentes, constituye una acción engañosa en el sentido del artículo 6 de dicha Directiva.

6. SENSIBILIZACIÓN Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

La evaluación de la Comisión de las normas de protección de los consumidores realizada en 2017 («control de adecuación») concluyó que el escaso nivel de cumplimiento de la legislación de la UE en materia de consumo se ve agravado por el conocimiento limitado que tienen los consumidores y los comerciantes de sus derechos y obligaciones, con un grado de sensibilización variable según los Estados miembros de la UE. Los problemas denunciados por los consumidores se situaron en el 20 % en 2016, la misma proporción que en 2008, con una mejora escasa o nula en el plazo de una década. Al mismo tiempo, solo el 41 % de los ciudadanos de la UE, por ejemplo, sabía que, de conformidad con el Derecho de la UE, tiene derecho a la reparación o sustitución gratuita de un producto defectuoso.

A lo largo de 2018 y en años posteriores, la Comisión adoptará las medidas que se exponen a continuación para mejorar el conocimiento los derechos de los consumidores y estimular una nueva cultura de cumplimiento de la legislación de la UE en materia de consumo.

6.1 Diálogos con los consumidores y campaña de comunicación

En noviembre de 2017, la Comisión abrió un amplio debate en el marco del «Nuevo marco para los consumidores» con el objetivo de reunir a las partes interesadas que trabajan en la mejora de los derechos de los consumidores en la UE para debatir cómo «reformar las normas de la UE en materia de consumo para adecuarlas al siglo XXI»⁴⁸.

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm.

En el marco de esta iniciativa, la Comisión organizará a lo largo de 2018 una serie de «diálogos con consumidores» en los Estados miembros aplicando un enfoque diferente según el país. El objetivo de los diálogos es explicar a las personas qué está haciendo la UE para ellos en su condición de consumidores y escuchar sus puntos de vista sobre cómo puede la UE dar respuesta a sus preocupaciones de forma más eficaz.

En 2018, la Comisión también desplegará una amplia campaña de comunicación para que los europeos sean más conscientes de sus derechos actuales en la UE en materia de consumo. La campaña se centrará en particular, pero no exclusivamente, en los Estados miembros en los que los ciudadanos han demostrado conocer menos los derechos de los consumidores.

6.2 Formación, educación, desarrollo de capacidades y otras herramientas de información

- En marzo de 2018, se puso en línea el proyecto *Consumer Law Ready*⁴⁹. Este proyecto tiene por objeto capacitar a las pymes en materia de Derecho de consumo de la UE para ayudarlas a cumplir más fácilmente los requisitos legales a los que están sujetas. El proyecto está siendo ejecutado por un consorcio de organizaciones de consumidores y empresariales. Estas organizaciones capacitan a «formadores principales», que, a su vez, capacitan a «formadores locales» en todos los Estados miembros. Estos formadores locales impartirán, a su vez, formación a las pymes. Este efecto multiplicador garantizará una amplia difusión.
- En el tercer trimestre de 2018, la nueva *Base de datos de legislación de consumo* estará disponible en el Portal e-Justicia⁵⁰. Ofrece a todos, especialmente a los profesionales del derecho y a las autoridades responsables de la aplicación de la legislación, acceso a las normas nacionales que transponen las directivas fundamentales de la UE en materia de consumo. También dará acceso a la jurisprudencia pertinente de los Estados miembros y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, así como a la práctica administrativa nacional pertinente.
- La Comisión Europea facilita una *iniciativa autorregulatoria* por parte de las empresas europeas sobre principios fundamentales para una mejor presentación de la información a los consumidores, incluidas cláusulas y condiciones tipo. Se prevé disponer de los resultados de esta iniciativa en el verano de 2018.
- La Comisión desarrollará, a principios de 2019, una *guía sobre la Directiva 93/13/CEE sobre la cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores* que protege a los consumidores europeos frente a cláusulas contractuales tipo injustas utilizadas por los comerciantes. El control de adecuación REFIT determinó que el enfoque basado en principios de la Directiva sobre cláusulas abusivas en los contratos sigue siendo eficaz y contribuye a un alto nivel de protección del consumidor. Sobre la base de numerosas sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, la guía

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. *Consumer Law Ready* es un proyecto piloto organizado por la Comisión Europea a petición del Parlamento Europeo.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

tratará de aclarar las cuestiones que se han planteado en la aplicación de la Directiva, por ejemplo, en relación con las consecuencias jurídicas del carácter no vinculante de las cláusulas contractuales injustas y la obligación de los órganos jurisdiccionales nacionales de evaluar, de oficio, si una cláusula contractual incluida en el ámbito de aplicación de la Directiva 93/13/CEE es injusta.

- La Comisión ha asumido el compromiso de proseguir con sus esfuerzos en materia de educación de los consumidores, ya que solo los consumidores informados pueden ejercer sus derechos eficazmente. El alcance de los actuales proyectos de éxito en materia de educación de los consumidores, como el *Aula de Consumo* podría ampliarse influyendo en el comportamiento de otros grupos objetivo, haciendo especial hincapié en los consumidores vulnerables.
- La Comisión continuará sus esfuerzos por *desarrollar la capacidad de las organizaciones de consumidores* de forma más diversificada. Por ejemplo, tratará de reforzar el papel de las organizaciones de consumidores como guardianes y pilares importantes de la sociedad civil en los países en los que siguen siendo relativamente débiles. También debe reforzarse su competencia y su voz en la formulación de políticas a escala nacional.

7. PREPARAR LA POLÍTICA DE CONSUMO PARA LOS RETOS FUTUROS

Mientras que el paquete «Nuevo marco para los consumidores» abordará los retos más importantes en materia de protección de los consumidores en la UE actualmente, los mercados seguirán evolucionando y cambiando rápidamente y la legislación de protección de los consumidores debe ser capaz de seguir adaptándose y evolucionando para mantener su pertinencia y su capacidad para abordar nuevos ámbitos que planteen retos para los consumidores. Puede tratarse de nuevas operaciones complejas y no transparentes. La Comisión seguirá supervisando los mercados de consumo para identificar las cuestiones que surjan y desarrollar perspectivas conductuales para fundamentar la formulación de sus políticas.

La Comisión está explorando actualmente los ámbitos siguientes:

- **Inteligencia artificial.** Las tecnologías de inteligencia artificial ofrecen importantes oportunidades a los consumidores. Al mismo tiempo, puede plantear retos relacionados con (i) la complejidad y la posible falta de transparencia de estas tecnologías, (ii) la falta de control de los usuarios sobre los datos que generan, o (iii) cuestiones relacionadas con la discriminación, la parcialidad, la seguridad y la responsabilidad por daños y perjuicios. La Comisión llevará a cabo nuevas investigaciones para identificar las mejores formas de hacer que estas tecnologías sean más transparentes⁵¹. La Comisión también apoyará a las organizaciones de consumidores nacionales y a escala de la UE para desarrollar el conocimiento y fomentar la transparencia de las aplicaciones basadas en la inteligencia artificial para generar confianza en los consumidores.

⁵¹ La Comisión tiene previsto adoptar una Comunicación sobre inteligencia artificial el 25 de abril de 2018.

- **Internet de las cosas.** Se prevé que, en el horizonte 2020, al menos 6 000 millones de productos estarán conectados a Internet en la UE y 25 000 millones en todo el mundo⁵². Es importante asegurarse de que estos productos y tecnologías son seguros para los consumidores, al tiempo que se garantiza una amplia elección y no se asfixia la innovación. La Comisión evaluará si el marco jurídico vigente para la seguridad de los productos es adecuado para el fin, a la luz de los nuevos retos derivados de estas nuevas tecnologías, o si hay lagunas que deben abordarse. En este sentido, la Comisión seguirá explorando los vínculos entre ciberseguridad⁵³ y seguridad de los productos, identificando herramientas que puedan mejorar la seguridad de los productos y la seguridad en el diseño. La Comisión ha creado asimismo un grupo de expertos que evaluará si los regímenes de responsabilidad existentes se adaptan y en qué medida a las nuevas realidades del mercado a raíz del desarrollo de nuevas tecnologías en sentido amplio, incluyendo la inteligencia artificial, la robótica avanzada, el Internet de las cosas y las cuestiones de ciberseguridad.
- **Comercio electrónico móvil.** La creciente importancia del comercio electrónico móvil puede introducir vulnerabilidades para los consumidores de diferentes formas, por ejemplo debido a la forma en que se les presenta la información requerida. La Comisión está poniendo en marcha un estudio conductual que se centrará en el impacto en los consumidores de las prácticas de comercialización y divulgación en línea. El estudio se centrará en los servicios financieros minoristas, en particular en cómo se comercializan y venden a través de dispositivos móviles.
- **Consumo sostenible.** El incremento del consumo en todo el mundo aumenta las presiones sobre el medio ambiente. Por ello, es crucial que los consumidores dispongan de productos y servicios sostenibles y fomentar un consumo más sostenible. Los consumidores se interesan cada vez más por los productos sostenibles; tienen que estar capacitados para tomar decisiones de compra informadas y tener fácil acceso a productos que respeten el medio ambiente. Es necesario realizar esfuerzos de sensibilización adicionales para que los consumidores conozcan mejor los distintos instrumentos de etiquetado de la UE⁵⁴, como la etiqueta ecológica europea, y garantizar que se entienden bien.

El «Nuevo marco para los consumidores» beneficiará al medio ambiente, ya que una aplicación más estricta y mejores oportunidades de recurso individual frente a las prácticas desleales pueden disuadir de la información falsa en materia medioambiental o las prácticas de obsolescencia programada, complementando las acciones del Plan

⁵² Informe de Gartner (2013) «Predicts 2015: The Internet of Things». Sala de prensa disponible en: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12 de diciembre de 2013.

⁵³ Véase también el paquete de ciberseguridad adoptado por la Comisión en septiembre de 2017, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_en.

⁵⁴ Por ejemplo, la etiqueta ecológica europea (en productos y servicios no alimentarios), la etiqueta orgánica europea (en productos alimentarios), la etiqueta energética de la UE (en electrodomésticos), la Directiva de la UE sobre etiquetado de coches (CO2 y consumo de combustible para vehículos nuevos), el Reglamento de la UE sobre etiquetado de neumáticos (adherencia en superficie mojada, ruido y resistencia a la rodadura de los neumáticos), las etiquetas de fecha de los productos alimentarios para evitar el desperdicio de alimentos, los requisitos de información sobre el diseño ecológico, etc.

de acción de la UE para la economía circular⁵⁵. Esto incluye, por ejemplo, la investigación sobre la obsolescencia prematura⁵⁶ y los programas piloto sobre huella medioambiental⁵⁷, cuyo objetivo es limitar la información falsa proporcionando un método armonizado para calcular y verificar la información medioambiental facilitada.

8. CONCLUSIÓN

El «Nuevo marco para los consumidores» es una prioridad para la Comisión Juncker. Ya se ha logrado mucho en los últimos años en términos de mejora de los derechos de los consumidores y la seguridad de las empresas en ámbitos como la portabilidad transfronteriza de contenidos, los cargos por itinerancia y el bloqueo geográfico, así como en el sector energético. Ahora es necesario implementarlo plenamente y complementar todo ello en términos más generales con normas modernizadas de protección de los consumidores adecuadas para los retos de los actuales mercados en rápida evolución, la aplicación pública y privada eficaz y mejores oportunidades de recurso. Este es el objetivo de la presente Comunicación y las propuestas que la acompañan. Aportarán cambios tangibles en interés de los consumidores y de la economía que depende de la confianza de los consumidores

En general, las propuestas e iniciativas anunciadas en esta Comunicación sobre el «Nuevo marco para los consumidores» conllevarán claros beneficios para los consumidores europeos que buscan elección y equidad, así como para las empresas europeas que buscan seguridad y confianza en el conjunto del mercado único.

La Comisión insta al Parlamento Europeo, a los Estados miembros del Consejo, a los Estados miembros y al Parlamento Europeo a que colaboren en el próximo año para acordar los cambios legislativos propuestos en la legislación antes de las elecciones al Parlamento Europeo de mayo de 2019. Es necesario un compromiso más amplio para que todas las partes interesadas participen en un debate público sobre la mejor manera de abordar las inquietudes de los consumidores, teniendo en cuenta asimismo los retos futuros. A lo largo del próximo año, la Comisión trabajará con los Estados miembros y con todas las partes interesadas para estimular estos debates públicos.

Con el «Nuevo marco para los consumidores», se garantizará tanto a los consumidores como a las empresas de la UE la seguridad y la protección que necesitan. El «Nuevo marco para los consumidores» consiste en empoderar a los consumidores, promover la equidad y generar confianza en el mercado único. Garantizará que no haya consumidores de segunda clase en la Unión Europea y que las empresas europeas operen en un marco normativo adaptado a los retos actuales y que permita competir en condiciones de igualdad en el conjunto del mercado único.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁵⁶ Como, por ejemplo, <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm.