

375Y0425(01)

N° C 92/16

Diario Oficial de las Comunidades Europeas

25. 4. 75

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO**de 14 de abril de 1975****relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores**

EL CONSEJO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea,

Vista la comunicación de la Comisión relativa al programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para la información y protección de los consumidores,

Visto el dictamen del Parlamento Europeo⁽¹⁾,

Visto el dictamen del Comité económico y social⁽²⁾,

Considerando que, en virtud del artículo 2 del Tratado, la Comunidad Económica Europea tiene por misión promover un desarrollo armonioso de las actividades económicas en el conjunto de la Comunidad, una expansión continua y equilibrada y una elevación acelerada del nivel de vida;

Considerando que la mejora cualitativa de las condiciones de vida es una de las misiones de la Comunidad que implica la protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos del consumidor;

Considerando que la realización de esta misión requiere la aplicación, a nivel comunitario, de una política de protección e información del consumidor;

Considerando que los jefes de Estado o de Gobierno, reunidos en París los días 19 y 20 de octubre de 1972, confirmaron esta necesidad invitando a las instituciones de las Comunidades a reforzar y coordinar las acciones en favor de la protección del consumidor y a presentar un programa para enero de 1974,

Aprueba el principio de una política de protección e información de los consumidores, así como los principios, objetivos, y la descripción general de las acciones a que deban emprenderse a escala comunitaria definidos en el programa preliminar adjunto,

Toma nota de que la Comisión presentará ulteriormente propuestas apropiadas para llevar a buen fin la ejecución de este programa utilizando, en particular, las vías y medios mencionados en éste,

Se compromete a decidir sobre las propuestas mencionadas más arriba en un plazo, a ser posible, de nueve meses a partir de su transmisión por la Comisión.

(1) DO n° C 62 de 30. 5. 1974, p. 4.

(2) DO n° C 97 de 16. 8. 1974, p. 47.

ANEXO

PROGRAMA PRELIMINAR DE LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA PARA UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES**INTRODUCCIÓN**

1. La intensificación y coordinación de los esfuerzos para proteger a los consumidores en la Comunidad Económica Europea, objetivos subrayados por los Jefes de Estado o de Gobierno en la conferencia de la cumbre que se celebró en París en octubre de 1972, constituyen una necesidad clara y generalmente sentida. El debate del Parlamento Europeo de 20 de septiembre de 1972, durante el cual se subrayó la necesidad de una política coherente y eficaz de protección de los consumidores, las diversas intervenciones que siguieron, tanto en el seno de este Parlamento como en el Comité Económico y Social, y los trabajos ya realizados en este ámbito por las Comunidades y por los Estados miembros, así como por diversas organizaciones internacionales, en particular, el Consejo de Europa y la OCDE, son una buena muestra de ello.

Actualmente es necesario efectuar una política comunitaria que se ocupe de proteger a los consumidores y que reagrupando, intensificando y completando los trabajos de la Comunidad en este sector, afirme el interés de ésta por la mejora cualitativa de las condiciones de vida de sus nacionales.

2. La realización de variadas experiencias en los países de la Comunidad ampliada podrá facilitar la aparición de nuevas ideas en el ámbito de la protección de los consumidores que permitan, unidas a las acciones llevadas a cabo en el conjunto de los Estados miembros, programar el estatuto del consumidor y la búsqueda de un mejor equilibrio en la defensa de sus intereses de manera distinta a como se ha hecho anteriormente.
3. De ahora en adelante, ya no se considerará al consumidor únicamente como un comprador y usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino como a una persona interesada en los diferentes aspectos de la vida social que, como consumidor, afectarle directa o indirectamente. Los intereses del consumidor pueden agruparse en cinco categorías de derechos fundamentales:
 - a) derecho a la protección de su salud y de su seguridad,
 - b) derecho a la protección de sus intereses económicos,
 - c) derecho a la reparación de los daños,
 - d) derecho a la información y a la educación,
 - e) derecho a la representación (derecho a ser escuchado).
4. Todos estos derechos deberán ejercerse de manera intensificada por medio de acciones realizadas en el marco de políticas específicas de la Comunidad tales como, por ejemplo, la política económica, la política agrícola común, la política social, las políticas del medio ambiente, de los transportes y de la energía, así como la aproximación de las legislaciones que afecten todas ellas a la situación del consumidor.

Estas acciones se escriben en el contexto de una política de mejora cualitativa de las condiciones de vida de la Comunidad.

5. El presente documento define los objetivos y principios generales de una política de los consumidores. Expone también un determinado número de acciones prioritarias que deberán desarrollarse a lo largo de los próximos años. En este ámbito, amplio y evolutivo, parece preferible limitar el número de trabajos por realizar en una primera fase, siempre que se puedan determinar nuevas orientaciones, a propuesta de la Comisión, a medida que avance el programa.

I. CONSIDERACIONES GENERALES

A. EL CONSUMIDOR Y LA ECONOMÍA

6. Aunque la protección de los consumidores es un hecho establecido hace mucho tiempo en los Estados miembros de la Comunidad, el concepto de una política en materia de consumo es, por el contrario, relativamente reciente. Constituye una respuesta a las condiciones, muchas veces fuente de abusos y frustraciones, en las que se encuentra el consumidor ante la abundancia y complejidad crecientes de los bienes y servicios que le ofrece un mercado en expansión. Aunque tal mercado tenga sus ventajas, el consumidor ya no está en condiciones de desempeñar plenamente, como usuario de dicho mercado, su papel de factor de equilibrio. Este equilibrio entre abastecedores y consumidores ha tendido a romperse en provecho de los abastecedores debido a la evolución de las condiciones del mercado. El descubrimiento de nuevas materias, la puesta en práctica de nuevos métodos de fabricación, el desarrollo de los medios de comunicación, la ampliación de mercados y la aparición de nuevos métodos de venta han tenido por efecto el incremento la producción, el suministro y la demanda de una inmensa variedad de bienes y servicios. Ello significa que el consumidor de otros tiempos, comprador generalmente aislado en un mercado local de escasa dimensiones, se ha transformado en elemento de un mercado de masas, es objeto de campañas publicitarias y de presiones por parte de los grupos de producción y distribución fuertemente organizados. A menudo, el productor y el distribuidor tienen más posibilidades que el consumidor para determinar las condiciones del mercado. Las fusiones de sociedades, los carteles y algunas restricciones voluntarias de la competencia han creado igualmente desequilibrios en perjuicio de los consumidores.

7. Las prácticas comerciales, las cláusulas contractuales, el crédito al consumo y la propia noción de competencia han cambiado.

Esos cambios no han hecho sino acentuar los desequilibrios mencionados más arriba y han mostrado más claramente a los consumidores y a los poderes públicos la necesidad de una acción encaminada a informar mejor al consumidor acerca de sus derechos y a protegerle contra los abusos que puedan resultar de tales prácticas.

Por esta razón, las prácticas que en ciertos países se consideraban desleales únicamente en las relaciones entre productores (la publicidad engañosa, por ejemplo) se contemplan hoy día en el conjunto de las relaciones entre productores y consumidores.

8. Se han llevado a cabo a algunas tentativas para corregir el desequilibrio de poderes entre productores y consumidores mencionados en los puntos 6 y 7. Por lo tanto, se ha requerido una información cada vez más importante que permita a los consumidores, en la medida de lo posible, utilizar mejor sus recursos, elegir con más libertad entre los diferentes productos y servicios que se le ofrecen y ejercer una influencia sobre los precios, la evolución de los productos y la tendencia del mercado. Esta es la razón por la cual se han efectuado estudios, encuestas y ensayos comparativos acerca de la calidad y utilidad de los productos y servicios, la política de precios, las condiciones del mercado, el comportamiento de los consumidores, la racionalización del trabajo doméstico, etc.

9. Es comprensible que los consumidores, al darse cuenta de que el poder que ejercen como individuos es muy reducido, busquen el medio de agruparse en asociaciones con el fin de defender sus intereses, y que se hayan multiplicado las llamadas para que se les deje participar más en la toma de decisiones.

B. EL CONSUMIDOR Y LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA

10. El preámbulo del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea cita, entre los objetivos fundamentales de la Comunidad, «la constante mejora de las condiciones de vida y de empleo» de los pueblos que forman parte de ella. Esta idea está desarrollada en el artículo 2 del Tratado, el cual precisa que la Comunidad tiene por misión concreta «promover un desarrollo armonioso de las actividades económicas, una expansión continua y equilibrada creciente y una elevación acelerada del nivel de vida».

Para llevar a cabo esta misión ya se han tomado un cierto número de medidas con arreglo a la forma y los medios previstos en el Tratado.

11. El artículo 39 del Tratado hace expresa referencia a los consumidores. Después de haber fijado entre los objetivos de la política agrícola común la garantía de la seguridad de los

abastecimientos y la estabilización de los mercados, menciona el de «asegurar precios razonables en su entrega a los consumidores».

12. En lo que se refiere a las normas de competencia, el apartado 3 del artículo 85 del Tratado subordina la autorización de ciertos acuerdos entre empresas siempre que «una parte equitativa» del beneficio que resulte se reserve para los usuarios. Por su parte, el artículo 86 cita, como ejemplo de prácticas abusivas, «la limitación de la producción, la venta o el desarrollo técnico en perjuicio de los consumidores».
13. El Anexo 1 incluye las medidas adoptadas anteriormente por la Comunidad Económica Europea que presentan algún interés para los consumidores.

En el Anexo 2 figura una selección de las directivas adoptadas por el Consejo en las materias que interesan a los consumidores.

Aunque la política general de la Comunidad sea el resultado de compromisos entre intereses económicos contradictorios y las diversas políticas de los Estados miembros, se notará claramente que se han realizado progresos para proteger e informar a los consumidores, pero que aún es necesario seguir haciendo esfuerzos en este sentido.

II. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA COMUNITARIA CON RESPECTO A LOS CONSUMIDORES

14. Teniendo en cuenta las misiones confiadas a las Comunidades, resulta claro que el conjunto de las acciones llevadas a cabo tiene repercusiones sobre los consumidores. Por lo tanto, el primer objetivo de carácter general de la Comunidad consiste en tomar ampliamente en consideración los intereses de los consumidores en los diversos sectores de las actividades comunitarias y satisfacer sus necesidades colectivas e individuales. Por lo tanto, parece necesario definir una política comunitaria específica de protección de los consumidores. Con relación a otras políticas comunes, se trata de una orientación general encaminada a mejorar la situación del consumidor, cualquiera que sea el sector de la producción, de la distribución o de las prestaciones de servicio de que se trate. Los objetivos fijados de esta política son, en particular, asegurar:
 - A. una protección eficaz contra los riesgos capaces de afectar a la salud y a la seguridad de los consumidores;
 - B. una protección eficaz contra los riesgos capaces de perjudicar los intereses económicos de los consumidores;
 - C. mediante medios apropiados, asesoramiento, asistencia y reparación de los daños;
 - D. la información y la educación de los consumidores;
 - E. la consulta y la representación de los consumidores cuando se preparen decisiones que les afecten.

A. PROTECCIÓN DE LA SALUD Y DE LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

15. Las actividades que deban realizarse para alcanzar dicho objetivo deberán apoyarse en los principios siguientes:
 - a) *PRINCIPIOS*
 - i) Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán ser tales que, utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligros para la salud y la seguridad de estos últimos; si presentaren tales peligros deberán poderse retirar del mercado por medio de procedimientos rápidos y simples.

De manera general, los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes y servicios, teniendo en cuenta su naturaleza y las personas a quienes están destinados, deberán ponerse en conocimiento de los consumidores por medios apropiados.

- ii) El consumidor deberá ser protegido contra las consecuencias de los daños corporales producidos por los productos y servicios defectuosos que les proporcionen los productores de bienes y los prestatarios de servicios.
- iii) Las sustancias o preparados que puedan ser incluidos o añadidos a los productos alimenticios deberán ser definidos y su uso reglamentado, esforzándose, en particular, en establecer listas positivas, claras y precisas por medio de una reglamentación comunitaria. Asimismo, los tratamientos de que puedan ser objeto los productos alimenticios deberán ser definidos y su uso reglamentado siempre que lo imponga la protección del consumidor.

Los productos alimenticios no deberán ser alterados o contaminados por los embalajes u otros objetos o sustancias que estén en contacto con ellos a causa del entorno, las condiciones de transporte y almacenamiento a de las personas que entren en contacto con ellos de tal manera que afecten la seguridad o la salud del consumidor o resulten impropios para el consumo.
- iv) Las máquinas, aparatos y equipos eléctricos y electrónicos, así como ciertas categorías de bienes capaces de afectar a la salud y a la seguridad de los consumidores, tanto en sí mismos o por medio de su uso, deberán ser objeto de una regulación particular y sometidos a un procedimiento reconocido o aprobado por los poderes públicos (como la aprobación o declaración de conformidad con normas o regulaciones armonizadas) para asegurar su uso con plena garantía.
- v) Los productos nuevos que pertenezcan a determinadas categorías, capaces de perjudicar la salud o la seguridad de los consumidores, deberán ser objeto de autorizaciones particulares armonizadas en el conjunto de la Comunidad.

b) ACCIONES PRIORITARIAS

16. Con objeto de favorecer la libre circulación de mercancías, la Comunidad está llevando a cabo una política activa de aproximación de las legislaciones en materia agrícola y alimentaria, así como en materia industrial. El Consejo ha adoptado varios programas⁽¹⁾ relativos a sectores específicos con objeto de armonizar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros. Estos programas prevén objetivos prioritarios para la aproximación de las legislaciones, así como un calendario para su realización. Los sectores que revisten una importancia particular para la protección de la salud y de la seguridad de los consumidores son los siguientes:
- los productos alimenticios,
 - los cosméticos y detergentes,
 - los utensilios y bienes de consumo duraderos,
 - los automóviles,
 - los textiles,
 - los juguetes,
 - las sustancias peligrosas,
 - los objetos que entren en contacto con los productos alimenticios,
 - los medicamentos,
 - los abonos y los productos antiparasitarios,
 - los productos para uso veterinario así como para la nutrición animal⁽²⁾.

(1) — Programa general para la supresión de los obstáculos técnicos en el intercambio de productos industriales y alimentarios que resulten de las disparidades entre las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, establecido por la Resolución del Consejo de 28 de mayo de 1969 (DO n° C 76 de 17. 6. 1969, p. 1), y completado por la Resolución de 21 de mayo de 1973 (DO n° C 38 de 5. 6. 1973, p. 1).

— Programa de acción de 17 de diciembre de 1973 en materia de política industrial y tecnológica (Resolución del Consejo de 17 de diciembre de 1973, DO n° C 117 de 31. 12. 1973, p. 1).

(2) Resolución del Consejo de 22 de julio de 1974 (DO n° C 92 de 6. 8. 1974, p. 2).

17. La actividad que la Comunidad debe llevar a cabo en este campo consistirá en :
- aplicar los programas a que se refiere el punto 16, en particular, en lo que se refiere a las prioridades que interesan a los consumidores,
 - seguir estudiando los resultados de las investigaciones en curso sobre las sustancias capaces de afectar la salud o la seguridad de los consumidores, en particular, las mencionadas en el punto 16; adoptar, en su caso, iniciativas que sirvan para coordinar y fomentar tales investigaciones,
 - determinar los productos o categorías de productos que, siendo capaces de perjudicar la salud o la seguridad, deben ser objeto de procedimientos de autorización armonizados en el conjunto de la Comunidad.

B. LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES

18. Esta protección deberá asegurarse mediante disposiciones legales y reglamentarias, ya sea armonizadas a escala comunitaria, ya sea adoptadas directamente en este ámbito, inspirándose en los siguientes principios*.

a) PRINCIPIOS

19. i) Los compradores de bienes o servicios deberán ser protegidos contra los abusos de poder del vendedor, en particular, contra los contratos tipo (*) establecidos unilateralmente, la exclusión abusiva en los contratos de derechos básicos, las condiciones abusivas de crédito, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas y los métodos de venta agresivos.
- ii) El consumidor deberá ser protegido contra los perjuicios que pueda causarle a sus intereses económicos un producto defectuoso o unos servicios insuficientes.
- iii) La presentación y promoción de bienes o de servicios – incluidos los servicios financieros – no deberán ser concebidos de forma que engañen, directa o indirectamente, a la persona a la que se le ofrecen o a través de la que se solicitan.
- iv) Ninguna forma de publicidad – visual o auditiva – deberá inducir a error al cliente potencial del producto o servicio. Sean cuales fueren los soportes utilizados, el autor de cualquier tipo de publicidad deberá poder justificar la veracidad de lo que afirma por medios apropiados.
- v) Todas las informaciones suministradas en la etiqueta, tanto en el lugar de venta como en la publicidad, deberán ser exactas.
- vi) El consumidor deberá poder beneficiarse de un servicio postventa satisfactorio cuando se trate de bienes de consumo duraderos, el cual deberá comprender la obtención de las piezas de recambio que sean necesarias para efectuar las reparaciones.
- vii) La gama de mercancías puestas a disposición de los consumidores debería ser suficiente para que éstos vean que se les ofrece, en la medida de lo posible, una elección adecuada.

b) ACCIONES PRIORITARIAS

20. i) *Armonizar las condiciones generales relativas al crédito al consumo, comprendidas las que se refieren a la venta a plazos*

Los estudios llevados a cabo después del reciente desarrollo de las facilidades de crédito muestran que el consumidor necesita asistencia en este sector.

21. Tomando como base los estudios ya efectuados por la Comisión y por las administraciones nacionales, ésta presentará propuestas sobre las condiciones generales relativas al crédito al consumo.

(*) Ver punto 48.

22. ii) *Proteger al consumidor por medio de medidas apropiadas contra la publicidad falsa o engañosa:*
- establecer principios que permitan apreciar el carácter falso, engañoso o desleal de una publicidad,
 - adoptar medidas para impedir que se lesionen los intereses económicos del consumidor a través de una publicidad falsa, engañosa o abusiva,
 - estudiar los procedimientos que permitan acabar rápidamente con las campañas de publicidad falsa o engañosa y asegurar la veracidad de los mensajes,
 - estudiar las posibilidades de eliminar los efectos de una publicidad falsa o engañosa, en particular, por medio de la publicación de mensajes rectificadores,
 - estudiar los problemas que plantea un cambio de la carga de la prueba.
23. A este fin, la Comisión:
- se apoyará en los trabajos ya realizados(*) y los completará, en su caso con estudios particulares,
 - proseguirá los trabajos en curso en el marco de la armonización de las legislaciones,
 - presentará al Consejo las correspondientes propuestas apropiadas.
24. iii) *Proteger a los consumidores contra las prácticas comerciales abusivas, en particular, en los siguientes ámbitos:*
- las cláusulas de los contratos(*),
 - las condiciones de garantía, sobre todo para los bienes duraderos,
 - las ventas a domicilio(*),
 - las ventas con premios,
 - los envíos no solicitados,
 - las indicaciones suministradas en las etiquetas y los embalajes, etc.
25. A este fin, la Comisión:
- comparará las medidas adoptadas por los Estados miembros y los estudios realizados o actualmente en curso en el marco de las organizaciones internacionales,
 - presentará ante el Consejo todas las propuestas apropiadas.
26. iv) *Armonizar el derecho sobre la responsabilidad de los productos para mejorar la protección del consumidor*
27. A este fin, la Comisión presentará propuestas apropiadas al Consejo, basándose en los estudios ya efectuados o en curso(*).
28. v) *Mejorar la gama y la calidad de los servicios prestados a los consumidores*
29. En ese sector, complejo y generalmente poco estudiado, se abre un amplio campo de reflexión y de acción para la Comunidad. La Comisión efectuará un estudio de esta cuestión. Transmitirá las conclusiones de dicho estudio antes del 31 de diciembre de 1975, acompañados, en su caso, de propuestas apropiadas.

(*) Ver punto 48.

30. vi) *Promover los intereses económicos más generales de los consumidores*
- Para responder mejor a las necesidades individuales y colectivas de los consumidores, es conveniente buscar soluciones a determinados problemas de orden general, tales como :
- la obtención individual de una mejor relación calidad precio para los bienes y servicios suministrados,
 - la prevención del despilfarro, en particular, en lo que se refiere a :
 - el acondicionamiento de los productos,
 - la duración del uso de los bienes,
 - el problema del reciclaje de los materiales,
 - la prevención contra las formas de publicidad que van contra la libertad individual de los consumidores.
31. Frente a estas preocupaciones de naturaleza relativamente nueva, la Comisión se esforzará en profundizar por medio de estudios en los elementos que permitirán definir una acción futura.

C. ASESORAMIENTO, ASISTENCIA Y REPARACIÓN DE LOS DAÑOS

a) *PRINCIPIOS*

32. El consumidor deberá recibir asesoramiento y asistencia en materia de quejas y en caso de perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes.
- Tendrá derecho, además, a la justa reparación de tales perjuicios mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos.

b) *ACCIONES*

33. A este fin, la Comisión :
- i) estudiará :
 - los sistemas de asistencia y asesoramiento existentes en los Estados miembros,
 - los sistemas de reclamaciones, arbitraje y arreglo amistoso de los litigios existentes en los Estados miembros,
 - las legislaciones de los Estados miembros relativas a la defensa jurídica de los consumidores, en particular, las diversas vías de recurso y procedimiento ya existentes, incluidas las acciones ejercidas por las asociaciones de consumidores u otros organismos,
 - los sistemas y legislaciones que correspondan a lo mencionado más arriba, existentes en determinados terceros países.
 - ii) publicará documentos de síntesis y comparación de las ventajas e inconvenientes de los diferentes sistemas, procedimientos y textos vigentes relativos a la asistencia y al asesoramiento, a las reclamaciones y a los recursos legales ;
 - iii) presentará, si fuere necesario, propuestas apropiadas para un mejor uso y mejora de los sistemas ya existentes ;
 - iv) estudiará la oportunidad de un procedimiento de intercambio de informaciones sobre el curso dado a las reclamaciones y recursos relativos a productos de gran consumo que estén en venta en la totalidad o en varios de los Estados miembros.

D. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Información de los consumidoresa) *PRINCIPIOS*

34. El comprador de bienes o servicios debería disponer de una información suficiente que le permita:
- conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen, por ejemplo, la naturaleza, la calidad, la cantidad y los precios,
 - efectuar una elección racional entre productos y servicios competitivos,
 - utilizar dichos productos y servicios con toda seguridad y de manera satisfactoria,
 - reivindicar la reparación de los perjuicios eventuales que resulten de los productos o servicios recibidos.

b) *ACCIONES PRIORITARIAS*35. i) *Acciones relativas a la información en materia de bienes y servicios:*

- formular los principios generales que convendrá aplicar en la elaboración de todas las directivas y de otras regulaciones específicas que atañen a la defensa de los consumidores,
- establecer normas de etiquetado para los productos cuyas especificaciones estén armonizadas a nivel comunitario. Estas normas deberán permitir un etiquetado claro, legible y sin ambigüedad,
- establecer normas, para los productos alimenticios, que indiquen claramente las diferentes menciones que deban conocer los consumidores (por ejemplo, la naturaleza, la composición, el peso o el volumen, el valor nutritivo, la fecha de fabricación o cualquier otro dato útil, etc.),
- para los productos no alimenticios y los servicios, establecer normas que indiquen claramente las menciones que presenten interés para el consumidor y que éste deba conocer,
- elaborar principios comunes relativos a la indicación de precios y eventualmente del precio por unidad de peso o volumen,
- fomentar el uso y la armonización de los sistemas de etiquetado voluntario informativo.

36. ii) *Acciones relativas a los ensayos comparativos*

Los ensayos comparativos son otra fuente más de información. Estos ensayos pueden efectuarlos organismos financiados por el Estado, organismos privados u organismos mixtos. Sería provechoso un intercambio coordinado de informaciones entre estos organismos (*).

La Comisión adoptará las iniciativas necesarias para que los organismos que efectúen los ensayos comparativos en los Estados miembros cooperen lo más estrechamente posible, en particular, mediante la realización de ensayos comunes e incluso mediante la elaboración de normas similares para dichos ensayos.

37. iii) *Estudiar el comportamiento de los consumidores*

Para establecer una política concertada de información y educación del consumidor, es necesario conocer mejor su comportamiento y sus actitudes. La Comisión ha realizado encuestas entre los consumidores sobre determinados aspectos de la situación económica

(*) Ver punto 48.

de la Comunidad. Continuará con tales encuestas y las extenderá a otros temas en cooperación con los Estados miembro, las organizaciones de consumidores y otros organismos, a fin de conocer mejor las necesidades y el comportamiento de los consumidores en la Comunidad.

38. iv) Informar claramente a los consumidores sobre las acciones llevadas a cabo a nivel nacional y comunitario capaces de afectar directa o indirectamente a los intereses de los consumidores.
39. Dicha acción consistirá para la Comisión en :
- establecer una lista de las categorías de informaciones más útiles para los consumidores en el interior de la Comunidad en lo que se refiere a bienes y servicios, y preparar una documentación sobre esta base,
 - proporcionar una información clara, más abundante y más diversificada sobre las cuestiones que interesan a los consumidores y que son tratadas por la Comunidad, y cooperar estrechamente en este ámbito con los Estados miembros, las organizaciones de consumidores y otros organismos,
 - fomentar la realización de programas de televisión y radio, de películas, la publicación de artículos de prensa etc., sobre los temas que interesen a los consumidores,
 - publicar un informe anual sobre las medidas adoptadas por la Comunidad y por los Estados miembros en interés de los consumidores en materia de legislación y aplicación de esta última, de información, de consulta y de coordinación.
- v) *Información sobre los precios*
40. Conviene informar a los consumidores sobre las condiciones que determinan los precios en la Comunidad.
Tales informaciones serán proporcionadas por la Comisión, en particular, en el informe anual mencionado en el punto 39.
41. La Comisión deberá seguir realizando encuestas sobre los precios al por menor y esforzarse por informar a tiempo al público sobre las diferencias de precio en el interior de la Comunidad.

Educación de los consumidores

a) *PRINCIPIOS*

42. Se deberán poner medios educativos a disposición tanto de los niños como de los jóvenes y los adultos para que puedan actuar como consumidores informados, capaces de elegir con claridad entre los bienes y servicios, y conscientes de sus derechos y responsabilidades. Para alcanzar estos objetivos, los consumidores deberían disponer, en particular, de conocimientos básicos sobre los principios de la economía contemporánea.

b) *ACCIONES*

43. i) *Promover la educación de los consumidores*

Para completar los progresos de la educación de los consumidores por medio de asesoramiento y dictámenes a escala comunitaria, la Comisión deberá emprender estudios suplementarios en colaboración con los Estados miembros y las organizaciones de consumidores.

Tales estudios, realizados en cooperación con los expertos de los Estados miembros, deberían tener por objeto definir los métodos e indicar los materiales para fomentar, a través de los programas escolares, la educación del consumidor desde la escuela, la universidad y demás establecimientos educativos.

44. ii) *Formar a los educadores*

Formar a los que están encargados de instruir a otros es una tarea necesaria con respecto a la cual se han expuesto numerosas ideas. Por ejemplo, deberían crearse en los Estados

miembros centros en los que se dispensaría tal información basada en los resultados de investigaciones económicas y sociológicas. Se ha pensado igualmente en intercambios de ideas, de personal y de estudiantes entre dichos centros. La Comisión fomentará los trabajos en este ámbito.

45. iii) *Difundir una amplia información*

En el marco de su política general de información, la Comisión fomentará, en cooperación con las administraciones nacionales y las asociaciones interesadas por las cuestiones relativas a los consumidores, los intercambios y difusión de informaciones sobre temas que interesan a los consumidores. Una ocasión favorable de sensibilizar a los consumidores puede ser la publicación del informe anual indicado en el punto 39.

E. CONSULTA Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

a) *PRINCIPIOS*

46. Los consumidores deberán ser consultados y oídos cuando se preparen las decisiones que les conciernen, en particular, a través de las asociaciones interesadas en la protección e información de los consumidores.

b) *ACCIONES*

47. La actividad de la Comisión en este ámbito consistirá en :

- i) proceder, utilizando los estudios existentes (*), a un estudio comparativo de las diferentes fórmulas de consulta, de representación y de participación de los consumidores, vigentes en los Estados miembros y, en particular, las normas y criterios relativos a la representatividad de las asociaciones de consumidores y a su reconocimiento eventual por los poderes públicos ;
- ii) animar a las asociaciones representativas de consumidores a estudiar determinados temas particularmente importantes para los consumidores, a dar a conocer sus puntos de vista y a coordinar sus esfuerzos ;
- iii) promover los intercambios de información entre los Estados miembros acerca de la forma más apropiada de suministrar a los consumidores los medios necesarios para ser consultados y oídos.

III. EJECUCIÓN

48. En la aplicación de este programa, la Comisión tendrá ampliamente en cuenta los estudios y trabajos ya emprendidos por los Estados miembros, las instituciones internacionales⁽¹⁾ y las organizaciones de consumidores, y establecerá con estas últimas una colaboración que le permita a la Comunidad sacar partido de los trabajos ya emprendidos.

En este contexto, la cooperación con el Consejo de Europa y la OCDE reviste una particular importancia teniendo en cuenta los trabajos emprendidos por estas organizaciones sobre temas relacionados con la protección y la información de los consumidores, y que están señalados por un asterisco en el presente programa.

No deberá subestimarse la importancia de tal colaboración y se hará todo lo posible para mantener y desarrollar los estrechos lazos y las relaciones armoniosas que ya se han establecido o que están estableciéndose en el marco de las cuestiones que interesan a los consumidores.

(*) Ver punto 48.

(1) Las instituciones con las cuales se mantendrá colaboración son, entre otras :

- La Organización de las Naciones Unidas: la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura; la Organización Mundial de la Salud; la Organización para la Alimentación y la Agricultura y el CODEX *alimentarius*; la Organización de Cooperación y de Desarrollo Económico; el Consejo de Europa; el Comité nórdico de consumidores,
- La Organización Internacional de Normalización y la Comisión Electrotécnica Internacional; el Comité Europeo de Normalización y el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica.

49. Este texto deberá ser considerado como la primera etapa de un programa más amplio que quizá sea necesario desarrollar a continuación. El objetivo consiste en acabar esta primera fase en un plazo de cuatro años.

ANEXO I

MEDIDAS ADOPTADAS ANTERIORMENTE POR LA COMUNIDAD DE INTERÉS PARA LOS CONSUMIDORES

El desarrollo de la Comunidad Económica Europea y la realización de la unión aduanera han presentado gran interés para los consumidores, en particular, en los siguientes ámbitos:

a) *Ampliación de la elección de los consumidores*

La libre circulación de productos ha permitido ofrecer a los consumidores una elección de productos más diversificada y asegurarles un abastecimiento más regular.

b) *Competencia y precio*

La aplicación de los artículos 85 y 86 del Tratado ha contribuido a mantener la competencia en el mercado común, con las consecuencias que esto trae consigo en la fijación de los precios.

c) *Armonización de las reglamentaciones*

En la elaboración de diversas directivas en el sector de la agricultura y de los productos industriales, se han tomado en consideración el interés de los consumidores, sobre todo en lo que se refiere a su salud y a su seguridad (en el Anexo 2 figuran ejemplos de ello).

d) *Información y representación de los consumidores*

La información difundida por los servicios de información de la Comisión incluye las tomas de posición del Comité de contacto de los consumidores, que se reunió de 1962 a 1972.

La Comisión ha creado un servicio del medio ambiente y de la protección a los consumidores, con una división especializada en la información y la protección de los consumidores.

Para llenar el vacío dejado por la desaparición del Comité de contacto, la Comisión ha creado un Comité consultivo de los consumidores (Decisión de 25 de septiembre de 1973⁽¹⁾) que se reunió por primera vez el 19 de noviembre de 1973.

Existen otros comités consultivos en los cuales están representados, junto con los consumidores, los productores y otros miembros interesados, en particular, en el sector de la agricultura y en el sector aduanero.

(1) DO n° L 283 de 10. 10. 1973, p. 18.

ANEXO 2

SELECCIÓN DE LAS DIRECTIVAS DEL CONSEJO DE INTERÉS PARA LOS CONSUMIDORES

(lista al 31 de mayo de 1974)

PRODUCTOS ALIMENTARIOS

1. *Colorantes autorizados:*

Aproximación de las regulaciones:

directiva de 23 de octubre de 1962 (DO n° 115 de 1962, p. 2645/62.), modificada por las directivas:

- 65/469/CEE (DO n° 178 de 1965, p. 2793/65.),
- 67/653/CEE (DO n° 263 de 1967, p. 4.),
- 68/419/CEE (DO n° L 309 de 1968, p. 24.),
- 70/358/CEE (DO n° L 157 de 1970, p. 36.).

2. *Agentes conservantes autorizados:*

a) Aproximación de las legislaciones:

directiva 64/54/CEE, de 5 de noviembre de 1963 (DO n. 12 de 1964, p. 161/64.), modificada por las directivas:

- 65/66/CEE (DO n° 22 de 1965, p. 373/65.),
- 66/722/CEE (DO n° 233 de 1966, p. 3947/66.),
- 67/427/CEE (DO n° 148 de 1967, p. 1.),
- 68/420/CEE (DO n° L 309 de 1968, p. 25.),
- 70/359/CEE (DO n° L 157 de 1970, p. 38.),
- 71/160/CEE (DO n° L 87 de 1971, p. 12.),
- 72/444/CEE (DO n° L 298 de 1972, p. 48.),
- 74/62/CEE (DO n° L 38 de 1974, p. 29.).

b) Criterios de pureza para los agentes conservantes autorizados: directiva 65/66/CEE, de 26 de enero de 1965 (DO n° 22 de 1965, p. 373/65.), modificada por la Directiva 67/428/CEE (DO n° 148 de 1967, p. 10.), rectificada en el DO n° 126 de 1965, p. 2148/65.

c) Medidas de utilización y control para los análisis cualitativos y cuantitativos de los agentes conservantes para el tratamiento interno y superficial de las frutas: Directiva 67/427/CEE, de 27 de junio de 1967, p. 1.).

3. *Sustancias antioxidantes autorizadas:*

Directiva 70/357/CEE, de 13 de julio 1970 (DO n° L 157 de 1970, p. 31.).

4. *Productos del cacao y del chocolate:*

Aproximación de las legislaciones: directiva 73/241/CEE, de 24 de julio de 1973 (DO n° L 228 de 1973, p. 23.).

5. *Azúcares*

Aproximación de las legislaciones: directiva 73/437/CEE, de 11 de diciembre de 1973 (DO n° L 356 de 1973, p. 71.).

DIRECTIVAS VETERINARIAS

1. *Directiva relativa a los problemas sanitarios en materia de intercambios intracomunitarios de animales de las especies bovina y porcina :*

Directiva 64/432/CEE, de 26 de junio de 1964 (DO n° 121 de 1964, p. 1977/64.), modificada por las directivas:

- 66/600/CEE (DO n° 192 de 1966, p. 3294/66.),
- 70/360/CEE (DO n° L 157 de 1970, p. 40.),
- 71/285/CEE (DO n° L 179 de 1971, p. 1.),
- 72/97/CEE (DO n° L 38 de 1972, p. 95.),
- 72/445/CEE (DO n° L 298 de 1972, p. 49.),
- 73/150/CEE (DO n° L 172 de 1973, p. 18.).

2. *Problemas sanitarios en materia de intercambios de carne fresca de ave :*

Directiva 71/118/CEE, de 15 de febrero de 1971 (DO n° L 55 de 1971, p. 23.).

3. *Problemas sanitarios en materia de intercambios intracomunitarios de carne fresca :*

Directiva 64/433/CEE, de 26 de junio de 1964 (DO n° 121 de 1964, p. 2012/64.), modificada por las directivas:

- 66/601/CEE (DO n° 192 de 1966, p. 3302/66.),
- 69/349/CEE (DO n° L 256 de 1969, p. 5.),
- 70/486/CEE (DO n° L 239 de 1970, p. 42.).

NUTRICIÓN ANIMAL

1. *Introducción de modalidades de toma de muestras y de métodos de análisis comunitarios para el control oficial de los alimentos para animales :*

Directiva 70/373/CEE, de 20 de julio de 1970 (DO n° L 170 de 1970, p. 1.), modificada por la Directiva 72/275/CEE (DO n° L 171 de 1972, p. 39.).

2. *Aditivos en la alimentación animal :*

Directiva 70/524/CEE, de 23 de noviembre de 1970 (DO n° L 270 de 1970, p. 1.), modificada por la Directiva 73/103/CEE (DO n° L 124 de 1973, p. 17.).

3. *Sustancias indeseables en la alimentación de los animales :*

Directiva 74/63/CEE, de 17 de diciembre de 1973 (DO n° L 38 de 1974, p. 31.).

PROTECCIÓN DE LA SALUD

1. *Especialidades farmacéuticas :*

Aproximación de las legislaciones: Directiva 65/65/CEE, de 26 de enero de 1965 (DO n° 22 de 1965, p. 369/65.), modificada por la Directiva 66/454/CEE (DO n° 144 de 1966, p. 2658/66.).

2. *Clasificación, embalaje y etiquetado de las sustancias peligrosas :*

a) Aproximación de las legislaciones: Directiva 67/548/CEE, de 27 de junio de 1967 (DO n° 196 de 1967, p. 1.), modificada por las directivas:

- 70/189/CEE (DO nº L 59 de 1970, p. 33.),
 - 71/144/CEE (DO nº L 74 de 1971, p. 15.),
 - 73/146/CEE (DO nº L 167 de 1973, p. 1.).
- b) Clasificación, embalaje y etiquetado de los preparados peligrosos (disolventes): Directiva 73/173/CEE, de 4 de junio de 1973 (DO n. 189 de 1973, p. 7.).

PRODUCTOS TEXTILES

1. *Denominación de los textiles :*

Aproximación de las legislaciones: Directiva 71/307/CEE, de 26 de julio de 1971 (DO nº L 185 de 1971, p. 16.).

2. *Análisis cuantitativos de mezclas binarias de las fibras textiles :*

Aproximación de las legislaciones: Directiva 72/276/CEE, de 17 de julio de 1972 (DO nº L 173 de 1972, p. 1.).

3. *Análisis cuantitativos de mezclas ternarias de las fibras textiles :*

Aproximación de las legislaciones: Directiva 73/44/CEE, de 26 de febrero de 1973 (DO nº L 83 de 1973, p. 1.).

PRODUCTOS INDUSTRIALES

Detergentes

1. *Detergentes :*

Aproximación de las legislaciones: Directiva 73/404/CEE, de 22 de noviembre de 1973 (DO nº L 347 de 1973, p. 51.).

2. *Métodos de control de la biodegradabilidad de los agentes tensoactivos aniónicos :*

Aproximación de las legislaciones: Directiva 73/405/CEE, de 22 de noviembre de 1973 (DO nº L 347 de 1973, p. 53.).

Cristal

Descripciones y etiquetado del cristal: Directiva 69/493/CEE, de 15 de diciembre de 1969 (DO nº L 326 de 1969, p. 36.).

Instrumentos de pesada no automáticos

Aproximación de las legislaciones: Directiva 73/360/CEE, de 19 de noviembre de 1973 (DO nº L 335 de 1973, p. 1.).

Equipo eléctrico por utilizar en ciertos límites de voltaje

Armonización de las leyes: Directiva 73/23/CEE, de 19 de febrero de 1973 (DO nº L 77 de 1973, p. 29.).

VEHÍCULOS A MOTOR Y SU USO

1. *Medidas contra la contaminación del aire producida por los gases de escape procedentes de los motores de explosión :*

Aproximación de las legislaciones: Directiva 70/220/CEE, de 20 de marzo de 1970 (DO nº L 76 de 1970, p. 1.).

2. *Depósitos de carburante líquido y dispositivos de seguridad para las luces traseras de los vehículos a motor y de sus remolques :*
Aproximación de las legislaciones: Directiva 70/221/CEE, de 20 de marzo de 1970 (DO nº L 76 de 1970, p. 23.).
3. *Equipo de dirección para los vehículos a motor y sus remolques :*
Aproximación de las legislaciones: Directiva 70/311/CEE, de 8 de junio de 1970 (DO nº L 133 de 1970, p. 10.).
4. *Modelos autorizados de vehículos a motor y sus remolques :*
Aproximación de las legislaciones: Directiva 70/156/CEE, de 6 de febrero de 1970 (DO nº L 42 de 1970, p. 1.).
5. *Nivel sonoro admisible y dispositivos de escape de los vehículos a motor :*
Aproximación de las legislaciones: Directiva 70/157/CEE, de 6 de febrero de 1970 (DO nº L 42 de 1970, p. 16.).
6. *Dispositivos de frenado para ciertas categorías de vehículos a motor y sus remolques :*
Aproximación de las legislaciones: Directiva 71/320/CEE, de 26 de julio de 1971 (DO nº L 202 de 1971, p. 37.).
7. *Seguro de responsabilidad civil que resulta del uso de vehículos y obligación de asegurar esta responsabilidad :*
Directiva 72/166/CEE, de abril de 1972 (DO nº L 103 de 1972, p. 1.).
8. *Sistema de señalización acústica de los vehículos a motor :*
Directiva 70/388/CEE, de 27 de julio de 1970 (DO nº L 176 de 1970, p. 12.).
9. *Puertas de los vehículos a motor :*
Directiva 70/387/CEE, de 27 de julio de 1970 (DO nº L 176 de 1970, p. 5.).
10. *Retrovisores de los vehículos a motor :*
Directiva 71/127/CEE, de 1 de marzo de 1971 (DO nº L 68 de 1971, p. 1.).
11. *Medidas contra las emanaciones contaminantes de los motores diesel :*
Directiva 72/306/CEE, de 2 de agosto de 1972 (DO nº L 190 de 1972, p. 1.).
12. *Disposición interna de los vehículos a motor :*
Directiva 74/60/CEE, de 17 de diciembre de 1973 (DO nº L 38 de 1974, p. 2.).
13. *Dispositivos de protección contra el uso no autorizado de vehículos a motor :*
Directiva 74/61/CEE, de 17 de diciembre de 1973 (DO nº L 38 de 1974, p. 22.).

MEDIOS MATERIALES DE MEDIDAS DE LONGITUD

Aproximación de las legislaciones: Directiva 73/362/CEE, de 19 de noviembre de 1973 (DO nº L 335 de 1973, p. 56.).

AMPLIACIÓN DE LA COMUNIDAD

Modificación de ciertas directivas como consecuencia de la ampliación de la Comunidad (DO nº L 326 de 1973, p. 17.).