

Martes, 16 de diciembre de 2008

## Prácticas engañosas de empresas dedicadas a la elaboración de directorios

P6\_TA(2008)0608

**Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de diciembre de 2008, sobre las prácticas engañosas de empresas dedicadas a la elaboración de directorios (Peticiónes 0045/2006, 1476/2006, 0079/2003, 0819/2003, 1010/2005, 0052/2007, 0306/2007, 0444/2007, 0562/2007 y otras) (2008/2126(INI))**

(2010/C 45 E/04)

El Parlamento Europeo,

- Vistas las peticiones 0045/2006, 1476/2006, 0079/2003, 0819/2003, 1010/2005, 0052/2007, 0306/2007, 0444/2007, 0562/2007 y otras,
  - Vistas las deliberaciones anteriores de la Comisión de Peticiones sobre la petición 0045/2006 y otras,
  - Vista la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa (Versión codificada) <sup>(1)</sup>,
  - Vista la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») <sup>(2)</sup>,
  - Visto el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») <sup>(3)</sup>,
  - Vista la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores <sup>(4)</sup>,
  - Visto el estudio titulado «Prácticas engañosas de empresas dedicadas a la elaboración de directorios en el contexto de la actual y futura legislación sobre el mercado interior para la protección de los consumidores y de las PYMES» (IP/A/IMCO/FWC/2006-058/LOT4/C1/SC6), encargado por la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor,
  - Visto el artículo 192, apartado 1, de su Reglamento,
  - Visto el informe de la Comisión de Peticiones y la opinión de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A6-0446/2008),
- A. Considerando que el Parlamento ha recibido más de 400 peticiones de pequeñas empresas (que representan sólo una pequeña parte de las mismas) que se quejan de haber sido víctimas de la publicidad engañosa de empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales y que han sufrido, en consecuencia, estrés psicológico, sentimiento de culpabilidad, vergüenza, frustración y pérdidas económicas,

<sup>(1)</sup> DO L 376 de 27.12.2006, p. 21.

<sup>(2)</sup> DO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

<sup>(3)</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>(4)</sup> DO L 166 de 11.6.1998, p. 51.

**Martes, 16 de diciembre de 2008**

- B. Considerando que estas quejas reflejan un modelo extendido y concertado de prácticas empresariales engañosas por parte de algunas empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales organizadas de manera transfronteriza y que, por lo tanto, desarrollan sus actividades en dos o más Estados miembros, que afectan a miles de empresas, en la Unión Europea y fuera de ella, con un importante impacto económico para ellas, y considerando que no existe ningún mecanismo administrativo o instrumento jurídico que permita a las autoridades nacionales encargadas de garantizar el cumplimiento de la ley trabajar conjuntamente a nivel transfronterizo de manera eficiente y eficaz,
- C. Considerando que el carácter engañoso de estas prácticas resulta más evidente cuando presentan carácter electrónico y se difunden utilizando Internet (véase la petición 0079/2003),
- D. Considerando que las prácticas empresariales objeto de las quejas consisten generalmente en que una empresa dedicada a la elaboración de directorios profesionales se pone en contacto, normalmente por correo, con empresas a las que invita a cumplimentar o actualizar su razón social y sus datos de contacto, dándoles la falsa impresión de que serán incluidas en un directorio profesional de forma gratuita, para descubrir más tarde los signatarios que, de hecho, han firmado involuntariamente un contrato, generalmente vinculante por un mínimo de tres años, para estar incluidos en un directorio profesional por un precio anual de unos 1 000 euros,
- E. Considerando que los formularios utilizados en tales prácticas son generalmente ambiguos y de difícil comprensión, al inducir a la idea errónea de que se trata de la inclusión gratuita en un directorio profesional, cuando, de hecho, incitan a las empresas a celebrar contratos no deseados para anunciarse en directorios profesionales,
- F. Considerando que no existe legislación comunitaria ni nacional específica en los Estados miembros aplicable a las empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales en sus relaciones con otras empresas, y que los Estados miembros tienen la facultad discrecional de introducir una legislación más exhaustiva y de mayor alcance,
- G. Considerando que la Directiva 2006/114/CE se aplica también a las transacciones entre empresas y define «publicidad engañosa» como «toda publicidad que, de una manera cualquiera, incluida su presentación, induce a error o puede inducir a error a las personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico o que, por estas razones, perjudica o es capaz de perjudicar a un competidor»; que, no obstante, las diferentes interpretaciones sobre lo que se considera «engañoso» constituyen un obstáculo jurídico fundamental a la hora de luchar contra estas prácticas llevadas a cabo por empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales en sus relaciones con otras empresas,
- H. Considerando que la Directiva 2005/29/CE prohíbe la práctica de «incluir en la documentación de comercialización una factura o un documento similar de pago que dé al consumidor la impresión de que ya ha encargado el producto comercializado sin que éste haya hecho el pedido correspondiente»; que, no obstante, la Directiva no se aplica a las prácticas engañosas entre empresas y, por lo tanto, no se puede contar con ella en su forma actual para ayudar a los peticionarios; que, no obstante, esta Directiva no excluye un sistema de normas nacionales sobre prácticas comerciales desleales que se pueda aplicar por igual en todas las circunstancias tanto a los consumidores como a las empresas,
- I. Considerando que la Directiva 2005/29/CE no impide a los Estados miembros ampliar su aplicación también a las empresas en el marco de la legislación nacional; que, no obstante, esto da lugar a niveles diferentes de protección para las empresas que son víctimas de las prácticas engañosas de empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales en los diferentes Estados miembros,
- J. Considerando que el Reglamento (CE) n° 2006/2004, define «infracción intracomunitaria» como «todo acto u omisión contrario a la legislación protectora de los intereses de los consumidores [...] que perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores que residen en uno o varios Estados miembros distintos del Estado miembro en el que se originó o tuvo lugar el acto u omisión en cuestión, o en el que esté establecido el comerciante o proveedor responsable, o en el que se encuentren las pruebas o los activos correspondientes al acto u omisión»; que, no obstante, esta Directiva no se aplica a las prácticas engañosas entre empresas y, por lo tanto, en su forma actual, no se puede contar con ella tampoco para ayudar a los peticionarios,

Martes, 16 de diciembre de 2008

- K. Considerando que la mayoría de los peticionarios mencionan el directorio profesional conocido como European City Guide (cuyas actividades han sido objeto de acciones legales y administrativas), pero también otras empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales como Construct Data Verlag, Deutscher Adressdienst GmbH y NovaChannel; que, no obstante, otras empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales desarrollan prácticas empresariales legítimas,
- L. Considerando que los destinatarios de estas prácticas empresariales engañosas son, principalmente, pequeñas empresas pero también profesionales y entidades sin ánimo de lucro, como organizaciones no gubernamentales, organizaciones benéficas, escuelas, bibliotecas y clubes sociales locales, por ejemplo, clubes de música,
- M. Considerando que las empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales a menudo tienen su sede en un Estado miembro distinto al de la víctima, lo que hace difícil para las víctimas dirigirse a las autoridades nacionales en busca de protección debido a la existencia de diferentes interpretaciones en los Estados miembros sobre lo que se considera engañoso; que las víctimas a menudo no encuentran reparación ni en la legislación nacional ni en las autoridades nacionales de protección del consumidor debido a que se les dice que la legislación tiene por objeto proteger a los consumidores y no a las empresas; que, al tratarse de pequeñas empresas, la mayoría de las víctimas carecen de los recursos necesarios para lograr una solución eficaz por vía contenciosa, y que los mecanismos de autorregulación para las empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales tienen poca importancia ya que son ignorados por aquellas que llevan a cabo publicidad engañosa,
- N. Considerando que las víctimas de estas prácticas son objeto de una persecución rigurosa para que paguen, bien por parte de las propias empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales, bien por agencias de cobro de deudas contratadas por ellas; que las víctimas se quejan de que se sienten angustiadas y amenazadas por estas prácticas y que muchas de ellas acaban pagando de mala gana para evitar que siga el acoso,
- O. Considerando que las víctimas que se niegan a pagar casi nunca han sido llevadas ante la justicia, salvo unas pocas excepciones,
- P. Considerando que algunos Estados miembros han adoptado iniciativas, en particular, de concienciación entre las empresas que pueden verse afectadas y que entre tales iniciativas figuran el intercambio de información, el asesoramiento, la alerta a las autoridades nacionales competentes y, en algunos casos, el mantenimiento de un registro de denuncias, para hacer frente al problema,
- Q. Considerando que Austria, desde 2000, ha modificado su legislación nacional sobre prácticas comerciales desleales, cuya sección 28 bis establece que queda prohibido, en el ámbito comercial y a efectos de competencia, realizar publicidad que tenga por objeto la inclusión en directorios, tales como las páginas amarillas, las guías telefónicas o listines similares, mediante formulario de pago, formulario de giro postal, factura, oferta de corrección o similar, o proponer directamente tal inclusión sin indicar de manera inequívoca y por medios gráficos claros que dicho anuncio es exclusivamente una oferta de contrato,
- R. Considerando que tales prácticas se llevan realizando desde hace años, ocasionando un gran número de víctimas y dañando y distorsionando de manera significativa el mercado interior,
1. Expresa su preocupación ante el problema planteado por los peticionarios, que parece estar bastante extendido, ser de naturaleza transfronteriza y tener un impacto económico significativo, especialmente para pequeñas empresas;
  2. Considera que la naturaleza transfronteriza de este problema impone a las instituciones comunitarias la responsabilidad de ofrecer una solución adecuada a las víctimas, por ejemplo, que se impugne y anule de manera efectiva la validez de los contratos celebrados sobre la base de una publicidad engañosa y que las víctimas puedan obtener el reembolso del importe que pagaron;

**Martes, 16 de diciembre de 2008**

3. Insta a las víctimas a que informen a las autoridades nacionales de los casos de estafas empresariales y pide a los Estados miembros que proporcionen a las pequeñas y medianas empresas los conocimientos necesarios para permitirles presentar denuncias ante las autoridades gubernamentales y no gubernamentales, garantizando que los canales de comunicación estén abiertos y que las víctimas sepan que pueden ser asesoradas a fin de que puedan buscar la orientación adecuada antes de satisfacer los pagos que les exijan esas empresas que lleven a cabo prácticas engañosas; insta a los Estados miembros a que creen y mantengan una base de datos centralizada de estas denuncias;
4. Lamenta que, a pesar de la extensión de estas prácticas, la legislación nacional y comunitaria no parezcan ser adecuadas cuando se trate de ofrecer unos medios de protección significativos y una solución eficaz o que no se esté aplicando adecuadamente a nivel nacional; lamenta que las autoridades nacionales tampoco parezcan capaces de dar una solución;
5. Acoge con satisfacción los esfuerzos realizados por las organizaciones empresariales europeas y nacionales para concienciar a sus miembros y les pide que intensifiquen sus esfuerzos en colaboración con las organizaciones de base, sobre todo para que cada vez menos personas se conviertan en víctimas de las prácticas engañosas de empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales; expresa su preocupación por el hecho de que algunas de estas organizaciones, debido a sus actividades de concienciación, hayan sido llevadas ante los tribunales por las empresas dedicadas de manera engañosa a la elaboración de directorios profesionales aduciendo una supuesta difamación o acusaciones similares;
6. Acoge con satisfacción las acciones llevadas a cabo por algunos Estados miembros, entre ellos Italia, España, los Países Bajos, Bélgica y el Reino Unido, pero sobre todo Austria, para tratar de evitar que las empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales realicen prácticas engañosas; considera, no obstante, que estos esfuerzos siguen siendo insuficientes y que es necesaria una coordinación del control a nivel internacional;
7. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que redoblen sus esfuerzos, en estrecha cooperación con las organizaciones empresariales representativas nacionales y europeas, a fin de aumentar la concienciación sobre este problema para que cada vez más personas estén informadas y capacitadas para evitar la publicidad engañosa que les puede inducir a concluir contratos de publicidad no deseados;
8. Pide a la Comisión que resuelva el problema de las estafas empresariales en el contexto de su iniciativa en favor de las pequeñas empresas («Small Business Act for Europe»), tal como propone en su Comunicación titulada «Un mercado único para la Europa del siglo XXI», y que coopere con la red Enterprise Europe Network, la red Solvit y los portales de las DG pertinentes como forma adicional de facilitar información y asistencia en relación con estos problemas;
9. Lamenta que la Directiva 2006/114/CE, que se aplica a las transacciones entre empresas, como es este caso, parezca ser insuficiente para ofrecer una solución adecuada o ser aplicada inadecuadamente por los Estados miembros; pide a la Comisión que informe, a más tardar en diciembre de 2009, sobre la viabilidad y las posibles consecuencias de la modificación de la Directiva 2006/114/CE con el fin de incluir una lista «negra» o «gris» de prácticas que deban considerarse como engañosas;
10. Recuerda que, si bien la Comisión no tiene facultades para aplicar la Directiva 2006/114/CE directamente a personas o empresas, sí tiene, en cambio, la obligación, en su calidad de guardiana de los Tratados, de velar por que los Estados miembros apliquen de manera adecuada y eficaz esta Directiva; pide, por lo tanto, a la Comisión que vele por que los Estados miembros transpongan de manera plena y eficaz la Directiva 2005/29/CE a fin de garantizar la protección en todos los Estados miembros, y que influya en la configuración de los instrumentos jurídicos y de procedimiento disponibles, como en el caso de la Directiva 84/450/CEE, que proporcionó instrumentos a Austria, España y los Países Bajos, cumpliendo de esa forma su deber como guardiana del Tratado en términos de protección de las empresas y asegurando al mismo tiempo que el derecho de establecimiento y la libertad de prestar servicios no se vean afectados;

Martes, 16 de diciembre de 2008

11. Pide a la Comisión que intensifique su seguimiento de la aplicación de la Directiva 2006/114/CE, sobre todo en aquellos Estados miembros donde se sabe que tienen su sede empresas dedicadas de manera engañosa a la elaboración de directorios profesionales, en particular en España, donde está establecida la empresa dedicada a la elaboración de directorios profesionales que más a menudo mencionan los peticionarios, y en la República Checa y en Eslovaquia, donde se ha dictado una sentencia judicial contra las víctimas, de tal forma que se pone en cuestión la aplicación de la Directiva 2006/114/CE en esos países; pide a la Comisión que informe al Parlamento sobre sus conclusiones;

12. Lamenta que la Directiva 2005/29/CE no incluya en su ámbito de aplicación las transacciones entre empresas y que los Estados miembros parezcan renuentes a ampliar ese ámbito de aplicación; señala, no obstante, que los Estados miembros pueden ampliar unilateralmente el ámbito de aplicación de su legislación nacional en materia de protección del consumidor para incluir las transacciones entre empresas y les anima vivamente a que lo hagan y a que garanticen la cooperación entre las autoridades de los Estados miembros, tal como prevé el Reglamento (CE) n° 2006/2004, para que sea posible seguir el rastro de las actividades transfronterizas de este tipo llevadas a cabo por empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales establecidas en la UE o en un tercer país; pide además a la Comisión que informe, a más tardar en diciembre de 2009, sobre la viabilidad y las posibles consecuencias de la ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva 2005/29/CE para incluir los contratos entre empresas, en particular, en lo que se refiere al punto 21 del anexo I de dicha Directiva;

13. Acoge con satisfacción el ejemplo establecido por Austria, que ha introducido una prohibición específica en su legislación nacional en relación con los directorios profesionales engañosos, y pide a la Comisión que, a la luz de la naturaleza transfronteriza de este problema, presente una propuesta legislativa para ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva 2005/29/CE, basada en el modelo austriaco, de tal forma que se prohíba específicamente la publicidad sobre directorios profesionales a no ser que se informe a los posibles clientes de manera inequívoca y a través de medios gráficos claros que ese anuncio es exclusivamente una oferta de contrato por el que se ha realizar un pago;

14. Señala que la legislación nacional resulta con frecuencia inadecuada para lograr soluciones contra las empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales que tienen su sede en otro Estado miembro e insta, por lo tanto, a la Comisión a que facilite una cooperación transfronteriza más activa entre las autoridades nacionales a fin de que puedan ofrecer una solución más eficaz a las víctimas;

15. Lamenta que el Reglamento (CE) n° 2006/2004 no se pueda aplicar a las transacciones entre empresas y que, por lo tanto, no se pueda contar con él como instrumento para luchar contra los directorios profesionales engañosos; pide a la Comisión que presente una propuesta legislativa para ampliar su ámbito de aplicación en consecuencia;

16. Acoge con satisfacción el ejemplo de Bélgica, donde todos los afectados por prácticas engañosas pueden emprender acciones legales en su país de residencia;

17. Señala que la experiencia de Austria muestra que el derecho de las víctimas a emprender una acción legal colectiva contra empresas dedicadas a la elaboración de directorios profesionales a través de asociaciones comerciales u órganos similares parece ser una solución eficaz que podría incluirse dentro de las iniciativas que están siendo consideradas por la DG Competencia de la Comisión en relación con las acciones por daños y perjuicios por incumplimiento de las normas de competencia comunitarias y por la DG Salud y Consumidores en relación con los recursos colectivos para los consumidores a nivel europeo;

18. Insta a los Estados miembros a que garanticen que las víctimas de publicidad engañosa cuenten con una autoridad nacional claramente identificable ante la que puedan formular una denuncia y de la que puedan obtener una solución, incluso en casos, como el presente, en que las víctimas de la publicidad engañosa son empresas;

**Martes, 16 de diciembre de 2008**

19. Pide a la Comisión que elabore unas orientaciones sobre buenas prácticas destinadas a los organismos nacionales encargados de la aplicación de la legislación que puedan utilizar cuando se pongan en su conocimiento casos de publicidad engañosa;
  20. Pide a la Comisión que prosiga la cooperación internacional con terceros países y con las organizaciones internacionales competentes a fin de que las empresas dedicadas de manera engañosa a la elaboración de directorios profesionales con sede en terceros países no ocasionen perjuicios a empresas establecidas en la Unión Europea;
  21. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo, a la Comisión, así como a los Gobiernos y los Parlamentos de los Estados miembros.
-