



COMISIÓN EUROPEA

COMUNICADO DE PRENSA

Bruselas, 7 de julio de 2014

Defender mejor los derechos de los consumidores: hacia un verdadero mercado único para los consumidores

El Comisario Neven Mimica, responsable de Política de Consumidores, ha expuesto hoy en Roma sus puntos de vista sobre la necesidad de establecer una mayor cooperación para hacer cumplir los derechos de los consumidores en el mercado único.

«Es fundamental hacer cumplir estrictamente los derechos de los consumidores. Unos derechos que solo existan sobre el papel no les son de ninguna ayuda. Una aplicación eficaz de la legislación relativa a los consumidores es esencial para que los derechos de los consumidores sobre el papel se conviertan en beneficios concretos en la práctica.

Esa cooperación no solo redundará en un mejor funcionamiento del mercado único para los consumidores, sino que tiene también ventajas para las empresas al aumentar la transparencia y favorecer la competencia, establecer condiciones equitativas y ofrecer seguridad jurídica a las empresas.

Tenemos que crear un marco que nos permita abordar las infracciones generalizadas que afectan a uno o varios países de la UE al mismo tiempo. En este contexto, también hemos de reflexionar cuidadosamente sobre el papel de la Comisión, que consiste en primer lugar en coordinar, pero también en ayudar a detectar las malas prácticas y decidir qué mecanismos comunes a nivel de la UE serían los mejores para combatirlas.»

Logros de la red CPC...

La red de cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC) reúne a las autoridades nacionales responsables de hacer cumplir el Derecho europeo del consumo y a la Comisión Europea. Gracias a esta red, en caso de violación transfronteriza de los derechos de los consumidores, la autoridad del Estado miembro en el que se han vulnerado los intereses del consumidor puede ponerse en contacto con las del Estado miembro en el que está establecido el comerciante y solicitar que se actúe para atajar la infracción. Las autoridades competentes pueden también alertarse entre ellas de la existencia de malas prácticas que puedan extenderse a otros países.

Desde 2007, se han intercambiado en la red más de mil cuatrocientas solicitudes de ayuda mutua. La vigilancia periódica coordinada en línea de los mercados (a menudo denominada «barridos») hizo que se corrigieran en el mismo período unos dos mil sitios web no conformes. Los barridos han aumentado el conocimiento que tienen los comerciantes electrónicos de la legislación sobre consumo en muchos sectores: transporte aéreo, reserva de hoteles, créditos al consumo, entradas para eventos, productos electrónicos y productos de contenido digital.

Desde el año pasado, las autoridades competentes han empezado también a cooperar sobre preocupaciones comunes que afectan a consumidores de varios Estados miembros. La primera acción de este tipo se realizó en el ámbito de las compras desde aplicaciones, en particular de juegos (sobre todo los destinados a los niños). Las autoridades competentes de toda la UE han llegado a un acuerdo sobre la manera de aplicar las

normas pertinentes de este ámbito relativas a los consumidores y han pedido a la industria que corrija las malas prácticas en un plazo preciso para garantizar una protección adecuada de los clientes que efectúen esas compras. Este proceso está tocando a su fin y sus resultados se esperan pronto.

...y desafíos para el futuro

La consulta pública reciente sobre los resultados de la red ha puesto de relieve la necesidad de encontrar soluciones eficaces para abordar las infracciones generalizadas de los derechos de los consumidores en la UE. Los interesados que participaron en ella instaron a que hubiera una mayor coordinación y un enfoque más uniforme a nivel de la UE que ofreciera mejores resultados para los consumidores, simplificara la aplicación y redujera los costes para las empresas. La conjunción de los esfuerzos administrativos a nivel de la UE permitiría a las administraciones ahorrar muchos costes y recursos.

En su discurso, el Comisario reflexionó también sobre la manera de mejorar el mecanismo de cooperación mutua entre las autoridades nacionales, la vigilancia del mercado y el mecanismo de alerta para detectar las infracciones más rápidamente y reducir el perjuicio general a los consumidores.

Se comprometió también a llevar adelante los trabajos preparatorios para que la próxima Comisión pueda adoptar rápidamente una decisión con conocimiento de causa sobre la manera de hacer cumplir la legislación sobre consumo en la UE y afrontar los desafíos de la economía digital.

Para más información:

[Informe sobre el funcionamiento del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores](#), adoptado el 1 de julio de 2014

[Sitio web](#) del Comisario Mimica

Siga al Comisario Mimica en Twitter: [@MimicaEU](#)

Siga la Política de Consumidores en Twitter: [@EU_Consumer](#)

Personas de contacto:

[David Hudson](#) +32 22968335

[Andreana Stankova](#) +32 22957857

Para el público: **Europe Direct** por teléfono **00 800 6 7 8 9 10 11** o por [correo electrónico](#)