



## COMUNICADO DE PRENSA

**Nuevo acuerdo para los consumidores: la Comisión Europea acoge con satisfacción el acuerdo provisional para reforzar las normas de la UE en materia de protección de los consumidores**

Bruselas, 2 de abril de 2019

**El Parlamento Europeo y el Consejo han alcanzado un acuerdo provisional sobre unas normas en materia de protección de los consumidores más estrictas y mejor aplicadas.**

Las principales mejoras serán más transparencia para los consumidores al comprar por internet, sanciones efectivas y unas normas claras para resolver el problema de la calidad dual de productos en la UE. La Comisión Europea propuso estas nuevas normas en abril del año pasado como parte del [Nuevo acuerdo para los consumidores](#).

El vicepresidente primero, Frans **Timmermans**, ha declarado: «*Se trata de proteger a los consumidores con más transparencia y una aplicación contundente de la legislación si se engaña a los consumidores. Con este nuevo acuerdo sabremos lo que compramos y a quién se lo compramos*».

**Věra Jourová**, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, ha añadido: «*Con este acuerdo, las normas dobles en el mercado único tienen los días contados. A los consumidores ya no les despistarán productos diferentes presentados como si fueran idénticos. Las empresas que sigan engañando, se enfrentarán a fuertes sanciones. El nuevo acuerdo también robustecerá la protección de los consumidores en el entorno en línea y hará más transparente la compra por internet*».

Las medidas adoptadas aportarán beneficios tangibles para los consumidores.

- **Sanciones efectivas en caso de infracción de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores:** las autoridades nacionales encargadas de la protección de los consumidores tendrán la facultad de imponer sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias de forma coordinada. En cuanto a las infracciones generalizadas que afectan a los consumidores en varios Estados miembros de la UE y están sujetas a la ejecución coordinada por parte de la UE, la multa máxima será del 4 % del volumen anual de negocios de la empresa en cada Estado miembro.
- **Abordar la calidad dual de los bienes de consumo:** las nuevas normas aclaran que comercializar un producto como si fuera idéntico al mismo producto en otros Estados miembros, cuando, en realidad, esos productos tengan una composición y unas características significativamente distintas sin una justificación, se considerará una práctica engañosa.
- **Un refuerzo de los derechos de los consumidores en línea:** cuando compren en un mercado en línea, los consumidores tendrán que ser claramente informados de si están comprando bienes o servicios a un comerciante o a un particular, de manera que sepan de qué protección se beneficiarían en caso de que algo salga mal. Al hacer búsquedas en línea, los consumidores sabrán claramente si un resultado de la búsqueda ha sido pagado por un comerciante. También serán informados de los principales parámetros aplicados para determinar la clasificación de los resultados de la búsqueda.

### **Siguientes etapas**

Tanto el Parlamento Europeo como el Consejo deben adoptar ahora formalmente este acuerdo provisional.

### **Contexto**

El paquete del nuevo acuerdo para los consumidores pretende partir de lo que ya ha conseguido la Comisión Juncker para mejorar la protección de los consumidores.

En el marco de la [Estrategia para el Mercado Único Digital](#), la Comisión Europea ha desarrollado muchas iniciativas que adaptan las normas de protección de los consumidores al entorno en línea, por ejemplo poniendo fin a las tarifas de itinerancia o al bloqueo geográfico injustificado. Además, el [Reglamento modernizado sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores](#), adoptado en 2017, mejorará la ejecución de las normas por parte de las autoridades públicas, así como la cooperación transfronteriza entre las autoridades encargadas de la protección de los consumidores.

El nuevo acuerdo para los consumidores estaba compuesto por dos propuestas de Directiva:

- Una propuesta de modificación de la [Directiva del Consejo sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores](#), de la [Directiva relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores](#), de la [Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores](#) y de la [Directiva sobre los derechos de los consumidores](#). El objeto de la propuesta es garantizar un mayor nivel de cumplimiento de la legislación y modernizar las normas de la UE en materia de protección de los consumidores, en especial a la luz de las novedades que aparecen en el ámbito digital.
- Una propuesta sobre reclamaciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la [Directiva 2009/22/CE relativa a las acciones de cesación](#). Esta propuesta tiene por objeto mejorar las herramientas necesarias para detener las prácticas ilegales y para facilitar la reparación a los consumidores cuando muchos de ellos sean víctimas de la misma violación de sus derechos, es decir, en casos de perjuicio generalizado. En el Parlamento y el Consejo se sigue trabajando en esta segunda Directiva.

## **Más información**

[Nuevo acuerdo para los consumidores](#)

Personas de contacto para la prensa:

- [Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)
- [Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)

Contacto: [equipo de prensa](#) de la Comisión Europea en España

<http://ec.europa.eu/spain> - twitter: <https://twitter.com/PrensaCE>