

POLÍTICA DE CONSUMIDORES

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA UNIÓN EUROPEA

2023



ÍNDICE

- A) Base jurídica
- B) Introducción: Objetivos
- C) Principales realizaciones de la Unión Europea en materia de Política de Consumidores
 - I. Acción 1: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
 - II. Acción 2: Protección de los intereses económicos de los consumidores
 - III. Acción 3: Protección de los intereses legales de los consumidores
- D) Reflexiones tras la Covid-19
- E) Bibliografía
- F) Directorio y puntos de información
- G) Resumen
- H) Glosario
- I) Test de autoevaluación





A) BASE JURÍDICA

Artículo 169 del TFUE

- 1) Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses.
- 2) La Unión contribuirá a que se alcancen los objetivos a que se refiere el apartado 1 mediante:
 - a) medidas que adopte en virtud del artículo 114 en el marco de la realización del mercado interior;
 - b) medidas que apoyen, complementen y supervisen la política llevada a cabo por los Estados miembros.
- 3) El Parlamento Europeo y el Consejo, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario y previa consulta al Comité Económico y Social, adoptarán las medidas mencionadas en la letra b) del apartado 2.
- 4) Las medidas que se adopten en virtud del apartado 3 no obstarán para que cada uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas de mayor protección. Dichas medidas deberán ser compatibles con los Tratados. Se notificarán a la Comisión.

Artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea 2012/C 326/02

Protección de los consumidores

En las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores.

B) INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS

Las medidas europeas para la protección del consumidor están destinadas a proteger la salud y la seguridad y los intereses económicos y legales de los consumidores europeos, dondequiera que vivan, viajen o compren en la Unión Europea. Las disposiciones de la Unión Europea regulan tanto las transacciones físicas como el comercio electrónico, y contienen reglas de aplicabilidad general junto con disposiciones dirigidas a productos específicos, incluidos medicamentos, organismos genéticamente modificados, productos del tabaco, cosméticos, juguetes y explosivos.

El objetivo de la Unión Europea es garantizar que todos los consumidores dentro de nuestro territorio, dondequiera que vivan, viajen o compren en la Unión Europea, disfruten de un alto nivel común de protección contra los riesgos y amenazas a su seguridad e intereses económicos, y aumentar la capacidad de los consumidores para defender sus propios intereses.

Para ello, la Unión Europea lleva a cabo tres acciones específicas aplicadas en diversos mercados.



C) PRINCIPALES REALIZACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA EN MATERIA DE POLÍTICA DE CONSUMIDORES

ACCIÓN 1: PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

- a) Acciones de la UE en el ámbito de la salud pública y el tabaco;
- b) Control de los productos alimenticios;
- c) Control de los medicamentos;
- d) Activación de un sistema general de seguridad del producto y vigilancia del mercado;
- e) Activación de un sistema de seguridad de los productos cosméticos, explosivos para uso civil y juguetes;
- f) Activación de sistemas europeos de vigilancia e intercambio de información.

a) Acciones de la UE en el ámbito de la salud pública y el tabaco

La [Directiva sobre productos del tabaco \(2014/40/UE\)](#) entró en vigor el 19 de mayo de 2014 y se hizo aplicable en los países de la UE el 20 de mayo de 2016. La Directiva establece las normas que rigen la fabricación, presentación y venta del tabaco y productos relacionados. Estos incluyen cigarrillos, tabaco de liar, tabaco de pipa, puros, puritos, tabaco sin humo, cigarrillos electrónicos y productos a base de hierbas para fumar.

En particular, la Directiva:

- prohíbe los cigarrillos y el tabaco de liar con sabores característicos
- requiere que la industria tabacalera informe a los países de la UE sobre los ingredientes utilizados en los productos del tabaco
- requiere advertencias sanitarias en el tabaco y productos relacionados: las advertencias sanitarias combinadas (imagen, texto e información sobre cómo dejar de fumar) deben cubrir el 65 % del anverso y reverso de los paquetes de cigarrillos y tabaco para liar
- establece dimensiones mínimas para las advertencias y prohíbe los paquetes pequeños para ciertos productos de tabaco
- prohíbe los elementos promocionales y engañosos en productos de tabaco, cigarrillos electrónicos y productos a base de hierbas para fumar
- introduce el seguimiento y la localización en toda la UE para combatir el comercio ilícito de productos del tabaco
- permite a los países de la UE prohibir las ventas por Internet de tabaco y productos relacionados
- establece requisitos de seguridad, calidad y notificación para cigarrillos electrónicos
- obliga a los fabricantes e importadores a notificar a los países de la UE sobre nuevos productos de tabaco antes de colocarlos en el mercado de la UE



b) Políticas de control de los productos alimenticios

• Etiquetado y nutrición

En la Unión Europea, las normas de etiquetado permiten a los ciudadanos obtener información completa sobre el contenido y la composición de los productos alimenticios.

• Organismos genéticamente modificados (OGM)

El progreso continuo en la biotecnología moderna. Innovación en el sector agroalimentario.

• Nuevos alimentos

Los nuevos alimentos se definen como alimentos que no han sido consumidos en un grado significativo por humanos en la UE antes del 15 de mayo de 1997.

• Seguridad química

Las sustancias químicas juegan un papel importante en la producción y distribución de alimentos.

• Seguridad biológica

Un marco legal integral para aumentar el nivel de seguridad alimentaria en Europa.

• Desechos alimentarios

Desperdiciar alimentos no es solo un problema ético y económico, sino que también agota el medio ambiente de recursos naturales limitados.

• Pesticidas

Un pesticida es algo que previene, destruye o controla un organismo dañino (plaga) o enfermedad, o protege plantas o productos vegetales.

• La alimentación animal

Aproximadamente 5 millones de agricultores de la UE crían animales para la producción de alimentos por un valor aproximado de 130 000 millones EUR.

• Salud animal

La política de salud animal de la UE es el resultado de décadas de desarrollo en la lucha contra las enfermedades animales transmisibles.

• Agentes de mejora alimentaria

Los aditivos alimentarios, las enzimas alimentarias y los aromas alimentarios también se conocen como “agentes de mejora alimentaria”.

• Semen, ovocitos y embriones

Se han armonizado los requisitos zoonosanitarios relativos a la entrada y circulación en la UE de semen, ovocitos y embriones libres de patógenos.



• Fraude agroalimentario

La naturaleza compleja de nuestra cadena de suministro agroalimentaria globalizada y la motivación económica para proporcionar productos alimenticios más baratos aumentan la posibilidad de fraude.

• Alertas de seguridad de alimentos y piensos

La UE tiene uno de los estándares de seguridad alimentaria más altos del mundo, lo que garantiza que los alimentos sean seguros para los consumidores.

• Subproductos animales

Los subproductos animales (ABP) son materiales de origen animal que las personas no consumen.

• Ley general de alimentos

Los ciudadanos europeos necesitan tener acceso a alimentos seguros y saludables del más alto nivel.

• Comprobación de la aptitud de la cadena alimentaria

La seguridad de la cadena alimentaria proporcionada por RASFF. Desde 2014, el Sistema de Alerta Rápida para Alimentos y Piensos es una herramienta clave para garantizar que los alimentos sean seguros para los consumidores.

• Futuro de la seguridad alimentaria de la UE

La Comisión Europea está comprometida con un futuro presupuesto de seguridad alimentaria y una política de nutrición coherente y responsable.

• Controles oficiales y cumplimiento

La UE y sus autoridades competentes son responsables de verificar el cumplimiento empresarial de los requisitos para hacer cumplir la legislación de la cadena agroalimentaria.

• Asuntos Internacionales

Los acuerdos comerciales internacionales de la UE han contribuido al desarrollo de normas internacionales en materia de seguridad alimentaria, sanidad animal y legislación.

• Auditorías y análisis sanitarios y alimentarios

La CE supervisa la implementación y el cumplimiento de la legislación de la UE sobre alimentos, seguridad de piensos, sanidad animal, bienestar animal, sanidad vegetal y salud humana.

• Mejor capacitación para alimentos más seguros

La iniciativa de formación de la CE para mejorar el conocimiento de las normas de la UE sobre alimentos, legislación sobre piensos, salud y bienestar animal, así como normativa sobre sanidad vegetal.



• Laboratorios de referencia de la UE

Los laboratorios de referencia de la UE (EURL) tienen como objetivo garantizar pruebas uniformes y de alta calidad en la UE.

• Bienestar de los animales

Con el apoyo y la estrecha cooperación de los países de la UE, la CE ha estado promoviendo el bienestar animal durante más de 40 años, mejorando la vida de los animales de granja.

• Control de comercio y sistema experto

Cada año, grandes cantidades de animales vivos y bienes se comercializan dentro y hacia la Unión Europea (UE) en beneficio de más de 500 millones de europeos.

• Animales vivos

Los animales vivos se comercializan o entran en la Unión todos los días. La UE ha establecido requisitos de sanidad animal para que todos estos animales puedan moverse de forma segura.

• Productos animales

Todos los días, los productos de origen animal se mueven entre la UE o entran en ella. Desde este punto de vista, la UE ha establecido una serie de requisitos en materia de sanidad animal.

• Movimiento de mascotas

La adopción de normas armonizadas sobre los viajes con mascotas ha facilitado que los ciudadanos de la UE y sus mascotas disfruten de la libertad de circulación dentro de la Unión.

• Enfermedades animales

El enfoque holístico de la UE para el control de las enfermedades animales se basa en varios aspectos

• Identificación de animales

Los objetivos básicos de las normas de la UE sobre la identificación de animales son la localización y el rastreo de animales con fines veterinarios.

• Zootecnia

La legislación zootécnica de la Unión promueve el libre comercio de animales reproductores y su material genético.

• Control fronterizo veterinario

El control fronterizo veterinario es un factor clave para garantizar la seguridad de los animales vivos y productos animales que ingresan a la Unión Europea.



• Material de reproducción vegetal

La UE regula la comercialización de material de reproducción vegetal de especies agrícolas, vegetales, forestales, frutales y ornamentales y vides, asegurando que la UE

• Sanidad vegetal y bioseguridad

Las normas de la UE sobre sanidad vegetal tienen por objeto proteger los cultivos, las frutas, las hortalizas, las flores, las plantas ornamentales y los bosques frente a plagas y enfermedades dañinas.

• Derechos de propiedad de las plantas

La UE ha establecido un sistema que otorga derechos de propiedad intelectual a nuevas obtenciones vegetales denominado derecho comunitario de obtenciones vegetales (CPVR).

c) Control de los medicamentos

El sistema europeo de regulación de medicamentos se basa en una red de alrededor de 50 autoridades reguladoras de 31 países del EEE (28 Estados miembros de la UE más Islandia, Liechtenstein y Noruega), la Comisión Europea y la EMA.

Esta red es lo que hace que el sistema regulador de la UE sea único. La red es apoyada por un grupo de miles de expertos extraídos de toda Europa, permitiéndole obtener la mejor posible experiencia científica para la regulación de los medicamentos en la UE y proporcionar información científica asesoramiento de la más alta calidad.

- Acciones específicas:
- Control de precios y reembolso
- Autorización y supervisión de fabricantes.
- Vigilancia de la seguridad de los medicamentos
- Ensayos clínicos
- Cooperación internacional

Para saber más [consultar en la Agencia Europea de Medicamentos \(EMA\)](#).

d) Activación de un sistema general de seguridad del producto y vigilancia del mercado

La propuesta tiene como objetivo integrar todas las normas de aplicación, que actualmente se encuentran en varios textos diferentes, en una sola ley.

También busca impulsar la coordinación, la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades nacionales de vigilancia del mercado de seguridad de productos en Europa.



El mercado único de la UE está regulado a través de 28 sistemas de ejecución independientes, con una coordinación o un intercambio de información insuficientes entre ellos. Si se necesita una acción más allá de la frontera, las autoridades deben confiar en colegas de otros estados miembros, pero no existen procedimientos establecidos para una aplicación transfronteriza efectiva. Esto ha llevado a la aparición de puntos débiles que amenazan el interés público y crean condiciones comerciales injustas entre los fabricantes respetuosos de la ley y los que las incumplen para obtener una ventaja competitiva.

Actualmente existen 2 procedimientos separados bajo los cuales los estados miembros informan a la Comisión Europea y otros estados miembros sobre las actividades de inspección. La elección del procedimiento depende de la categoría del producto. No siempre está claro para los países de la UE saber qué procedimiento elegir cuando las categorías de productos se superponen.

La globalización de las cadenas de suministro ha agudizado aún más el problema de la cooperación insuficiente al aumentar la gama y el número de productos importados y comercializados en la UE.

e) Activación de un sistema de seguridad de los productos cosméticos, explosivos para uso civil y juguetes

El reglamento de Cosméticos es la pieza general de la legislación de la UE que regula la fabricación y comercialización de productos cosméticos. Su objetivo principal es garantizar que los cosméticos no sean nocivos en condiciones de uso normales o previsibles. La Unión Europea lleva legislado sobre este asunto Adoptada por la Unión Europea desde 1976, y desde entonces ha sido revisada sustancialmente 7 veces.

La antigua Directiva de Cosméticos de la UE fue enmendada casi 50 veces desde 1976 para mejorar el contenido del texto. La Comisión ha lanzado una consulta con las partes interesadas para recopilar comentarios, opiniones y sugerencias sobre un futuro marco normativo moderno para los productos cosméticos comercializados en la UE.

Los juguetes contribuyen al desarrollo infantil y el juego es una parte esencial del crecimiento. Sin embargo, los juguetes deben ser seguros para que jueguen los niños. Garantizar que los juguetes comercializados en la UE no pongan en riesgo a los niños es una prioridad. La legislación de la UE tiene como objetivo garantizar que los juguetes cumplan con los requisitos de seguridad que se encuentran entre los más estrictos del mundo, especialmente en relación con el uso de productos químicos en los juguetes.

La **Directiva de Seguridad de los Juguetes 2009/48/EC** establece los criterios de seguridad que deben cumplir los juguetes antes de que puedan comercializarse en la UE. Los juguetes también deben cumplir con cualquier otra legislación de la UE que les sea aplicable. Los requisitos esenciales de seguridad cubren:

- riesgos generales: la salud y la seguridad de los niños, así como de otras personas, como padres o cuidadores
- riesgos particulares: riesgos físicos y mecánicos, de inflamabilidad, químicos, eléctricos, higiénicos y de radiactividad

La Directiva de seguridad de los juguetes 2009/48/EC reemplazó a la anterior Directiva 88/378/EEC. Adaptó el marco legal a los desarrollos tecnológicos y problemas de seguridad previamente desconocidos. La aplicación y ejecución están alineadas con el llamado 'nuevo marco legislativo

Los países de la UE tenían que transponer la nueva Directiva a su legislación nacional antes del 20 de enero de 2011 y se aplica desde el 20 de julio de 2011. Los requisitos de seguridad química se aplican desde el 20 de julio de 2013.



La [Directiva 2014/28/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de comercialización y control de explosivos con fines civiles, se refiere a la comercialización y el control de los explosivos con fines civiles.

No se aplica:

- a los explosivos, incluidas las municiones, destinados a ser utilizados por las fuerzas armadas o la policía;
- a los artículos pirotécnicos.

El ámbito de aplicación de la presente Directiva debe cubrir las municiones, pero solo en lo que respecta a las normas que rigen los controles de las transferencias y los acuerdos asociados. Dado que las municiones se transfieren en condiciones similares a las de las armas, las transferencias de municiones deben regirse por disposiciones similares a las aplicables a las armas, tal como se establece en la Directiva 91/477/CEE del Consejo, de 18 de junio de 1991, sobre el control de la adquisición y tenencia de armas

f) Activación de sistemas europeos de vigilancia e intercambio de información

A raíz de la Estrategia de Lisboa, la Agenda Digital de 10 años para Europa, publicada en 2010, identificó por primera vez el papel habilitador clave de las TIC para ayudar a la UE a alcanzar sus objetivos.

En 2015, la agenda se basó en la estrategia de mercado único digital (DSM) de cinco años para garantizar un entorno digital justo, abierto y seguro basado en tres pilares: proporcionar a los consumidores y las empresas un mejor acceso a los bienes y servicios digitales en toda Europa, crear las condiciones adecuadas para que florezcan las redes y los servicios digitales y maximizar el potencial de crecimiento de la economía digital.

En 2020, la segunda estrategia digital de cinco años, "Dar forma al futuro digital de Europa", se centró en tres objetivos clave: tecnología que funciona para las personas, una economía justa y competitiva y una sociedad abierta, democrática y sostenible. En 2021, le siguió la "Brújula digital: el camino europeo para la década digital" de 10 años, que traduce las ambiciones digitales de la UE para 2030 en términos concretos.

Logros:

- Creación del Mercado único digital
- El Reglamento sobre la itinerancia de datos (*roaming*)
- Creación del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas
- Aprobación del Reglamento sobre privacidad y seguridad
- Avances en la regulación en el Derecho de la Competencia y la regulación de mercados



ACCIÓN 2: PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES

- a) Puesta en marcha de servicios de la sociedad de la información, comercio electrónico y pagos electrónicos y transfronterizos;
- b) Aplicación del programa “televisión sin fronteras”;
- c) Regulación de los contratos de venta a distancia y contratos negociados fuera de los locales comerciales, venta de bienes y garantías y cláusulas abusivas en los contratos
- d) Regulación de las prácticas comerciales desleales y publicidad comparativa y engañosa;
- e) Regulación de la responsabilidad por productos defectuosos e indicación de precio;
- f) Regulación del crédito al consumo y crédito hipotecario;
- g) Regulación de los paquetes vacacionales y propiedades de tiempo compartido (multipropiedad);
- h) Regulación del transporte aéreo;
- i) Regulación de los mercados de la energía;
- j) Creación de la Red de centros europeos del consumidor (Red ECC o “Euroguichets”) y portal “Tu Europa”.

a) Puesta en marcha de servicios de la sociedad de la información, comercio electrónico y pagos electrónicos y transfronterizos

La [Directiva 2000/31/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, regula en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

El objetivo de la presente Directiva es crear un marco jurídico para garantizar la libre circulación de servicios de la sociedad de la información entre los Estados miembros y no armonizar el ámbito del derecho penal como tal.

El desarrollo del comercio electrónico dentro de la sociedad de la información ofrece importantes oportunidades de empleo en la Comunidad, en particular en las pequeñas y medianas empresas, y estimulará el crecimiento económico y la inversión en innovación por parte de las empresas europeas, y también puede mejorar la competitividad de la industria europea, siempre que todos tengan acceso a Internet.

La presente Directiva no tiene por objeto establecer normas sobre obligaciones fiscales ni se opone a la elaboración de instrumentos comunitarios relativos a los aspectos fiscales del comercio electrónico.

La adopción de la presente Directiva no impedirá que los Estados miembros tengan en cuenta las diversas implicaciones sociales, sociales y culturales inherentes al advenimiento de la sociedad de la información; en particular, no debe obstaculizar las medidas que los Estados miembros puedan adoptar de conformidad con el Derecho comunitario para lograr objetivos sociales, culturales y democráticos teniendo en cuenta su diversidad lingüística, sus especificidades nacionales y regionales, así como su patrimonio cultural, y para garantizar y mantener el acceso del público a la gama más amplia posible de servicios de la sociedad de la información;



en cualquier caso, el desarrollo de la sociedad de la información consiste en garantizar que los ciudadanos comunitarios puedan tener acceso al patrimonio cultural europeo facilitado en el entorno digital.

b) Aplicación del programa “televisión sin fronteras”

La actual [Directiva 2010/13/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual), ha derogado la ya clásica y conocida Directiva 89/552/CEE del Consejo, de 3 de octubre de 1989, relativa a la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre el ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.

Los servicios de medios audiovisuales prestados a través de las fronteras mediante diversas tecnologías son una de las formas de perseguir los objetivos de la Unión. Ciertas medidas son necesarias para permitir y asegurar la transición de los mercados nacionales a un mercado común de producción y distribución de programas, y para garantizar condiciones de competencia leal sin perjuicio del papel de interés público que deben desempeñar los servicios de comunicación audiovisual.

Los servicios de medios audiovisuales son tanto servicios culturales como servicios económicos. Su creciente importancia para las sociedades, la democracia (en particular al garantizar la libertad de información, la diversidad de opiniones y el pluralismo de los medios de comunicación), la educación y la cultura justifica la aplicación de normas específicas a estos servicios.

El objetivo de apoyar la producción audiovisual en Europa puede perseguirse en los Estados miembros en el marco de la organización de sus servicios de comunicación audiovisual, entre otras cosas, mediante la definición de una misión de interés público para determinados proveedores de servicios de comunicación, incluida la obligación de contribuir sustancialmente a la inversión en la producción europea.

Dado que los objetivos de la presente Directiva, a saber, la creación de un espacio sin fronteras interiores para los servicios de comunicación audiovisual, garantizando al mismo tiempo un alto nivel de protección de los objetivos de interés general, en particular la protección de los menores y la dignidad humana, así como la promoción los derechos de las personas con discapacidad, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y, por tanto, debido a la escala y los efectos de la presente Directiva, puede lograrse mejor a nivel de la Unión, la Unión podrá adoptar medidas de conformidad con el principio de subsidiariedad como establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

c) Regulación de los contratos de venta a distancia y contratos negociados fuera de los locales comerciales, venta de bienes y garantías y cláusulas abusivas en los contratos

A partir del 13 de junio de 2014, la [Directiva de Derechos del Consumidor \(2011/83/UE\)](#) reemplazó a la Directiva del Consejo 85/577/EEC y la Directiva 97/7/EC. También modificó la Directiva del Consejo 93/13/EEC sobre cláusulas contractuales abusivas y la Directiva 1999/44/EC sobre ciertos aspectos de la venta de bienes de consumo y garantías asociadas. Reforzó los derechos de los consumidores, estableciendo normas sobre la información que debe facilitarse a los consumidores, regulando el derecho de desistimiento y armonizando determinadas disposiciones contractuales. La Directiva 2002/65/CE regula la comercialización a distancia de servicios financieros de consumo.



d) Regulación de las prácticas comerciales desleales y publicidad comparativa y engañosa

La [Directiva 2005/29/CE](#) sobre prácticas comerciales desleales (de empresa a consumidor) prohíbe las prácticas engañosas y agresivas, las “prácticas abusivas” (como la venta bajo presión, el marketing engañoso y la publicidad desleal) y las prácticas que utilizan la coacción como medio de venta. Incluye criterios para determinar prácticas comerciales agresivas (acoso, coerción e influencia indebida) y una lista negra de prácticas comerciales desleales.

La [Directiva 2006/114/CE](#) relativa a la publicidad engañosa y comparativa prohíbe la publicidad engañosa. También establece las condiciones en las que se permite la publicidad comparativa. Una comunicación de la Comisión de 27 de noviembre de 2012 (COM(2012)0702) propuso una revisión de la Directiva 2006/114/CE para abordar las lagunas del texto y centrarse en el problema de las empresas de directorios engañosas.

A finales de 2019, se adoptó la nueva [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) relativa a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. Esta nueva directiva modificó la Directiva del Consejo 93/13/CEE (sobre cláusulas abusivas en los contratos de consumo) y las Directivas 98/6/CE (sobre protección del consumidor en la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores), 2005/29/CE (sobre prácticas comerciales desleales entre empresas y consumidores en el mercado interior) y 2011/83/UE (sobre los derechos de los consumidores) del Parlamento Europeo y del Consejo. Con respecto a las prácticas desleales, en abril de 2022, el Comité de Mercado Interior y Protección del Consumidor (IMCO) celebró una audiencia pública sobre la defensa de los derechos de los consumidores cuando compran fuera de la UE, con el objetivo de identificar los desafíos que enfrentan los consumidores cuando compran fuera de la UE.

e) Regulación de la responsabilidad por productos defectuosos e indicación de precio

La [Directiva 1999/34/CE](#) establece el principio de responsabilidad objetiva o responsabilidad sin culpa del productor en los casos de daños causados por un producto defectuoso.

El consumidor perjudicado que solicita una indemnización debe probar el daño, un defecto en el producto y un nexo de causalidad, en un plazo de tres años. La Directiva 98/6/CE sobre precios unitarios obliga a los comerciantes a indicar los precios de venta y los precios por unidad de medida para mejorar y simplificar las comparaciones de precio y cantidad entre productos en el mercado.

La [Directiva 1999/44/CE](#) establece garantías de productos para los consumidores al exigir a los comerciantes que venden bienes de consumo en la UE que subsanen los defectos que existían en el momento de la entrega y que se manifiestan en un plazo de dos años. Esta directiva fue actualizada en 2011, luego derogada y reemplazada por la Directiva (UE) 2019/771.

f) Regulación del crédito al consumo y crédito hipotecario

La [Directiva 2008/48/CE](#) garantiza que los acreedores tengan que utilizar la misma información estándar europea sobre créditos al consumo, es decir, un formulario que contenga toda la información relevante sobre el contrato, incluido el coste del crédito y la tasa de porcentaje anual cobrada. Los consumidores pueden rescindir un contrato de crédito sin dar ninguna razón dentro de un período de 14 días después de la celebración del contrato y pueden reembolsar su crédito anticipadamente en cualquier momento, mientras que el acreedor puede solicitar una compensación justa y objetivamente justificada.



En junio de 2021, la Comisión Europea propuso una actualización de las normas existentes (COM(2021)0347). La propuesta amplía el ámbito de aplicación de la actual Directiva sobre créditos al consumo para cubrir una gama más amplia de productos que pueden suponer un riesgo para los consumidores. También promueve una reducción en la cantidad de información proporcionada a los consumidores en la publicidad y se centra en cómo y cuándo se presenta la información precontractual a los consumidores. La propuesta también mejora las normas a través de las cuales se evalúa la solvencia y pide a los Estados miembros que promuevan la educación financiera y garanticen que el asesoramiento sobre la deuda esté disponible para los consumidores.

La [Directiva 2014/17/UE](#) relativa a los contratos de crédito para consumidores relacionados con bienes inmuebles de uso residencial establece un marco común para los contratos de crédito al consumo garantizados por una hipoteca o relacionados de otro modo con bienes inmuebles de uso residencial. Su objetivo es crear un mercado hipotecario único eficiente en beneficio de los consumidores y establece las condiciones para garantizar un alto nivel de profesionalidad por parte de los prestamistas e intermediarios de crédito.

g) Regulación de los paquetes vacacionales y propiedades de tiempo compartido (multipropiedad)

La [Directiva \(UE\) 2015/2302](#) protege los derechos fundamentales de los consumidores al reservar un paquete de vacaciones u otras formas de viaje combinado, por ejemplo, cuando se realiza una reserva en un sitio web para una combinación elegida por ellos mismos de un vuelo más hotel o alquiler de coches.

La [Directiva 2008/122/CE](#) relativa al aprovechamiento por turnos, los productos vacacionales de larga duración, la reventa y el intercambio contempla la obligación del comerciante de informar sobre los elementos constitutivos del contrato y el derecho del consumidor a desistir sin coste alguno y sin justificación alguna, en un plazo de 14 días naturales.

h) Regulación del transporte aéreo

Los [Reglamentos \(CE\) n.º 261/2004](#) y [\(CE\) n.º 2027/97](#) (modificados) establecieron normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o grandes retrasos en los vuelos, y sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

El [Reglamento \(CE\) n.º 80/2009](#) sobre sistemas informatizados de reserva (CRS) para productos de transporte aéreo estableció obligaciones para los proveedores de sistemas (permitir que todos los transportistas participen en igualdad de condiciones) y para los transportistas (comunicar con el mismo cuidado y la información oportuna a todos sistemas).

El Reglamento (CE) n.º 80/2009 introdujo criterios y procedimientos comunes para establecer las tarifas aéreas y las tarifas de carga aérea que cobran las compañías aéreas por los servicios aéreos dentro de la Comunidad.

El [Reglamento \(CE\) n.º 300/2008](#) introdujo normas comunes en el campo de las normas de seguridad de la aviación civil tras los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001.



i) Regulación de los mercados de la energía

El tercer paquete de legislación del mercado de la energía de la UE (adoptado en 2009) se promulgó para mejorar el funcionamiento del mercado interior de la energía y resolver problemas estructurales. Abarcó cinco áreas principales, incluida una mayor transparencia en los mercados minoristas para beneficiar a los consumidores.

La [Directiva 2012/27/UE](#) faculta a los consumidores de energía para gestionar mejor el consumo al garantizar un acceso fácil y gratuito a los datos sobre el consumo a través de la medición individual.

El [Reglamento \(UE\) 2017/1369](#) tiene como objetivo garantizar que la información compleja sobre el consumo de energía y el rendimiento de los electrodomésticos específicos se presente en un formato claro y comprensible, lo que permite a los consumidores tomar decisiones de compra informadas para que puedan optar por los electrodomésticos más eficientes.

Dentro del mercado interior de la energía de la UE, todos los ciudadanos de la UE tienen derecho a que sus hogares estén conectados a las redes de energía y a elegir libremente cualquier proveedor de gas o electricidad que ofrezca servicios en su área.

ACCIÓN 3: PROTECCIÓN DE LOS INTERESES LEGALES DE LOS CONSUMIDORES

- a) Promover procedimientos alternativos de resolución de disputas y resolución de disputas en línea;
- b) Creación de la Red judicial europea en materia civil y mercantil y obligación de cooperación de las autoridades nacionales;
- c) Promover acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

a) Promover procedimientos alternativos de resolución de disputas y resolución de disputas en línea

Los procedimientos alternativos de resolución de disputas (ADR) son mecanismos de resolución extrajudicial que ayudan a los consumidores y comerciantes a resolver conflictos, principalmente a través de un tercero, mediador, árbitro o Defensor del pueblo.

La Recomendación 98/257/CE, la Decisión 20/2004/CE y la Resolución del Consejo 2000/C 155/01 establecen los principios a seguir en los procedimientos ADR, destinados a garantizar al consumidor individual recursos más baratos y rápidos.

La [Directiva 2009/22/CE](#) sobre medidas cautelares para la protección de los intereses de los consumidores armoniza la legislación nacional y de la UE existente y, con el fin de proteger los intereses colectivos de los consumidores, introduce la 'acción de cesación', que puede iniciarse ante el tribunal nacional competente contra las infracciones de operadores comerciales de otros países.

La [Directiva 2013/11/UE](#) sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo ofrece a los consumidores la posibilidad de acudir a entidades de resolución alternativa de litigios de calidad para todo tipo de litigios contractuales con empresas sobre una compra online u offline, nacional o transfronteriza.



El [Reglamento \(UE\) n.º 524/2013](#) sobre resolución de litigios en línea permite a los consumidores y comerciantes de la UE resolver litigios en línea relativos a compras nacionales y transfronterizas, a través de una plataforma de resolución de litigios en toda la UE a la que los organismos de resolución alternativa de litigios pueden registrarse desde febrero de 2016.

b) Creación de la Red judicial europea en materia civil y mercantil y obligación de cooperación de las autoridades nacionales

La [Decisión 2001/470/CE](#) estableció una red judicial europea para simplificar la vida de los ciudadanos que se enfrentan a litigios transfronterizos mejorando los mecanismos de cooperación judicial entre los Estados miembros en materia civil y mercantil y proporcionándoles información práctica para facilitar su acceso a la justicia.

El [Reglamento \(UE\) n.º 2017/2394](#) estableció una red de autoridades nacionales responsables de la aplicación efectiva de la legislación de protección de los consumidores de la UE y, desde el 29 de diciembre de 2005, se les obliga a cooperar para garantizar la aplicación de la legislación de la UE y, en el caso de infracciones de la UE, para detener cualquier infracción por medio de instrumentos legales apropiados, como medidas cautelares.

c) Promover acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores

La [Directiva 2009/22/CE](#) armoniza las acciones de cesación destinadas a la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

La [Directiva 2014/104/UE](#) garantizó que cualquier persona que haya sufrido un daño causado por una infracción del Derecho de la Competencia puede ejercer el derecho a reclamar una compensación completa.

La [Directiva \(UE\) 2020/1828](#) amplió el alcance del sistema de medidas cautelares para cubrir varios instrumentos horizontales y sectoriales de la UE relevantes para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y estableció procedimientos para la reparación compensatoria.

D) REFLEXIONES TRAS LA COVID-19

Tras el brote del coronavirus en toda la UE, ha habido una proliferación de técnicas engañosas de marketing en plataformas en línea para explotar los temores de los consumidores con el fin de vender productos, como máscaras protectoras, detergentes, geles u otras sustancias, afirmando falsamente que pueden prevenir o curar una infección por COVID-19.

Las autoridades de protección al consumidor (CPC) se encuentran actualmente en estado de alerta máxima y cooperarán estrechamente entre sí en toda la UE y con la Comisión, así como con otras autoridades pertinentes, como las autoridades sanitarias, a nivel nacional, para garantizar una pronta respuesta a estas prácticas engañosas y estafas.

Bajo el [Reglamento \(UE\) 2017/2394](#) de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC), las Autoridades de Competencia de los Estados miembros y de los países del EEE, con el apoyo de la Comisión Europea, tienen la obligación legal de cooperar en casos transfronterizos para hacer cumplir la legislación de la UE en materia de consumo en el Mercado único. Desde enero de 2020, este Reglamento dota a los Estados miembros de protección de los consumidores con autoridades con nuevas facultades mínimas para hacer frente de manera efectiva a las infracciones, y prevé sólidos mecanismos coordinados para hacer frente a las infracciones generalizadas.



La Comisión Europea y la Red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) buscan un compromiso firme por parte de los operadores de plataformas en línea, incluidos los mercados en línea, que están activos en la UE para tomar medidas concretas y efectivas para eliminar las campañas de marketing ilegales de sus sitios web. También es de interés de los operadores de plataformas mantener el entorno en línea seguros y sus usuarios libres de los riesgos que plantean las prácticas comerciales ilegales que pueden perjudicar a los consumidores en un momento en el que son más vulnerables debido a los acontecimientos actuales.

E) BIBLIOGRAFÍA

Comisión Europea, Dirección General de Comunicación, Consumidores : el consumidor es lo primero, Oficina de Publicaciones, 2016, <https://data.europa.eu/doi/10.2775/90287>

ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando. La protección de los consumidores en el mercado interior europeo. Granada: Comares, 2003. 286 p. (Estudios de Derecho Privado Europeo) (Biblioteca Comares de Ciencia Política)

LASARTE, Carlos. Manual sobre Protección de consumidores y usuarios. UNED, 13ª Edición. 2022.

SANJUAN, Enrique (dir.) La protección de los intereses económicos de los consumidores en las directivas europeas. Divulgación, Universidad de Málaga, 2022.

F) DIRECTORIO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN

Página de la Comisión Europea sobre Política de Consumidores https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_es / https://ec.europa.eu/info/topics/consumers_es

Ministerio de Economía y Competitividad <http://www.mineco.gob.es>

AECOSAN https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm

Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) www.cecua.es

Consumidores en Acción (FACUA) www.facua.org

Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI) www.fuci.es

Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP) www.hispacoop.es



G) RESUMEN

Una política eficaz de protección de los consumidores garantiza que el mercado único pueda funcionar de manera adecuada y eficiente. Su objetivo es garantizar los derechos de los consumidores frente a los comerciantes y brindar una mayor protección a los consumidores vulnerables. Las normas de protección del consumidor tienen el potencial de mejorar los resultados del mercado para toda la economía. Hacen que los mercados sean más justos y, con la mejora de la calidad de la información proporcionada a los consumidores, pueden conducir a resultados de mercado más ecológicos y sociales. Empoderar a los consumidores y proteger eficazmente su seguridad y sus intereses económicos se han convertido en objetivos esenciales de la política de la UE.

H) GLOSARIO

Todos los términos y definiciones pueden ser consultados en la página web de la Comisión Europea sobre datos para la protección de los consumidores en la Unión Europea:

https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data_es#key-data-the-new-online-consumer-scoreboard

https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/ccs_ppt_120321_final.pdf



I) TEST DE AUTOEVALUACIÓN

1. Una de las prioridades de la protección al consumidor es:

- a) Promover acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores
- b) Dar autonomía al consumidor
- c) Proteger a las empresas de abusos de los consumidores

2. Los procedimientos alternativos de resolución de disputas (ADR):

- a) son mecanismos de resolución extrajudicial que ayudan a los consumidores y comerciantes a resolver conflictos, principalmente a través de un tercero, mediador, árbitro o Defensor del pueblo.
- b) Son paralelos a la vía judicial
- c) Son procesos sin regulación

3. La política de protección al consumidor:

- a) No regula el crédito al consumo y crédito hipotecario
- b) Regula del crédito al consumo y crédito hipotecario
- c) Regula sólo el crédito hipotecario

4. La puesta en marcha de servicios de la sociedad de la información, comercio electrónico y pagos electrónicos y transfronterizos:

- a) No se ha regulado
- b) No existe
- c) Se regula en la Directiva 2000/31/CE

5. El objetivo de la Unión Europea es:

- a) Regular en todo lo posible la actividad del consumidor
- b) Garantizar que todos los consumidores dentro de nuestro territorio, dondequiera que vivan, viajen o compren en la Unión Europea, disfruten de un alto nivel común de protección contra los riesgos y amenazas a su seguridad e intereses económicos, y aumentar la capacidad de los consumidores para defender sus propios intereses.
- c) Proteger a las empresas



SOLUCIONARIO TEST DE AUTOEVALUACIÓN:

1—A

2—A

3—B

4—C

5—B