

DICTÁMENES

COMITÉ DE LAS REGIONES

98º PLENO DE LOS DÍAS 29 Y 30 DE NOVIEMBRE DE 2012

Dictamen del Comité de las Regiones — Una agenda del consumidor europeo para impulsar la confianza y el crecimiento

(2013/C 17/03)

EL COMITÉ DE LAS REGIONES

- está convencido de que la política de protección de los consumidores ayudará a la UE a salir más rápidamente de la crisis: poder contar con consumidores bien informados resulta indispensable para garantizar la producción de bienes y servicios caracterizados por su fiabilidad, calidad y competitividad y que contribuyen, por tanto, a una reactivación sostenible de la economía;
- y solicita a la Comisión Europea que
- dote a los entes locales y regionales, en la medida de sus competencias, de instrumentos adecuados para la defensa de los consumidores;
- entable una cooperación estrecha entre las autoridades europeas, nacionales, regionales, y locales para la ejecución de estas medidas. En particular, si bien la ejecución de las acciones previstas en la agenda, atendiendo a su propia naturaleza, debería recaer en los órganos nacionales y de la Unión, el papel de los entes locales es importante en la medida en que estos representan a las comunidades locales y cuentan con la posibilidad de contribuir eficazmente a la aplicación de dichas medidas;
- no pase por alto que las autoridades regionales y locales son a su vez consumidoras de productos y servicios y, por consiguiente, necesitan —a la vez que reclaman— un marco seguro que garantice el respeto de sus intereses y el de las comunidades locales que representan y que, en numerosas ocasiones, contribuyen a su presupuesto;
- subraya que el reforzamiento del consumidor pasa también por su educación y, en este contexto, manifiesta la importancia que reviste la participación de los entes locales y regionales y de la sociedad civil en las campañas de información a los consumidores, y
- refuerce, mediante recursos y conocimientos técnicos adecuados, los mecanismos de control en las regiones con desventajas geográficas o demográficas permanentes.

Ponente:	Spyros SPYRIDON (EL/PPE), Consejero de la Región de Ática
Documento de referencia	Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, el Consejo, el Comité Económico y Social Europeo y el Comité de las Regiones – Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento, COM(2012) 225 final

I. RECOMENDACIONES POLÍTICAS

EL COMITÉ DE LAS REGIONES

Introducción

1. acoge con satisfacción la detallada Comunicación de la Comisión Europea, que abarca un amplio abanico de cuestiones relacionadas con la protección de los consumidores;

2. se felicita por el hecho de que la Agenda constituya un instrumento coherente e integrado en pos de medidas relativas a la política de reforzamiento y protección de los consumidores. Es importante reconocer la magnitud del desafío que plantea reforzar a los consumidores y consolidar el mercado único. La información y la sensibilización de los consumidores serán fundamentales a la hora de aplicar la Estrategia Europa 2020;

3. expresa su preocupación por el hecho de que, aunque el ámbito de la Agenda sea bastante amplio, no incluya los servicios sanitarios, que son un elemento importante de la política de los consumidores. Los servicios sanitarios se ofrecen a consumidores, que pagan por ellos, al mismo tiempo que cumplen una importante función de interés general. Por este motivo, la política de sanidad debería incluirse en la Agenda como política relevante en este ámbito;

4. coincide con los cuatro grandes objetivos temáticos que ha escogido la Comisión Europea: 1) mejorar la seguridad de los consumidores; 2) mejorar los conocimientos; 3) mejorar la aplicación, reforzar el cumplimiento y garantizar la reparación, y 4) adaptar los derechos y las políticas clave al cambio económico y social, como sectores en los que se debe concentrar la política en materia de protección de los consumidores. Invita además a potenciar la transparencia y a brindar a los consumidores información de mejor calidad y comparable para que estos puedan decantarse por las opciones más racionales;

Aplicación de los principios fundamentales de la Unión Europea

5. manifiesta la necesidad de respetar, en la fase de planificación de las acciones, el principio de proporcionalidad de las medidas que se apliquen y, en particular, de elaborar un análisis coste-beneficio pormenorizado;

6. subraya la importancia de garantizar la eficacia e idoneidad de las medidas que se adopten, especialmente en los sectores de la sanidad y la seguridad. Los ajustes deberán dotarse de la flexibilidad suficiente para poder adaptarse a las particularidades regionales, a las necesidades de los colectivos vulnerables

y a las rápidas transformaciones del mercado, con la finalidad de proteger a los consumidores;

7. durante la ejecución de las acciones, propone la existencia, además de las acciones sectoriales ya mencionadas, de una perspectiva horizontal –en el marco de las competencias atribuidas– que tenga presentes los derechos de los consumidores en el conjunto de las políticas europeas;

8. repara en el poco interés que merece el objetivo de la cohesión territorial introducido por el Tratado de Lisboa. Llama en particular la atención sobre la necesidad de proteger a los colectivos de consumidores más vulnerables, que sufren dificultades para acceder a los mercados, una limitación en sus posibilidades de elegir y problemas a la hora de hacer valer sus derechos. A esta categoría pertenecen las regiones ultraperiféricas, las de baja densidad de población y las regiones de montaña e insulares, donde el mercado presenta un funcionamiento deficiente;

9. destaca, a este respecto, la creciente importancia que reviste internet para estas categorías de consumidores, ya sea por lo que respecta a sus posibilidades de acceder a los mercados, en términos de información y comparación de los productos y servicios, o a la hora de ejercer sus derechos en caso de litigio;

10. hace hincapié en la relevancia de reforzar, mediante recursos y conocimientos técnicos adecuados, los mecanismos de control en las regiones con desventajas geográficas o demográficas permanentes;

11. llama la atención de la Comisión Europea y de las instituciones legislativas nacionales sobre el hecho de que se debe garantizar un ajuste de las medidas adoptadas para adaptarlas a las posibilidades de los productores procedentes de las regiones desfavorecidas. Para estas categorías, el coste y el período de adecuación podrán diferir sensiblemente respecto de las demás regiones europeas;

Valorización de las posibilidades de internet, control y actualización

12. aprovecha la ocasión para destacar la necesidad de poner en marcha la Agenda Digital en el marco de la Estrategia Europa 2020, ya que el papel que desempeña internet reviste especial importancia para todas las categorías de consumidores. En este esfuerzo deberán participar activamente no solo las autoridades europeas y nacionales, sino también las regionales, con la finalidad de elevar la calidad de vida de los ciudadanos europeos;

13. subraya la influencia de internet en los más jóvenes, que se supone se hallan más expuestos que los adultos a las nuevas tecnologías, y ello a pesar de hacer un mayor uso de ellas;

14. observa que la utilización de internet es menos generalizada entre los grupos vulnerables de la población, como las personas de mayor edad, aquellas que presentan necesidades especiales y aquellas socialmente desfavorecidas. El CDR resalta, en particular, que las regiones con desventajas geográficas sufren problemas de envejecimiento demográfico más graves que el resto de las regiones. Estas categorías de población disponen por lo general de menos posibilidades para aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado único y ejercer sus derechos. En colaboración con los entes locales y regionales, se debe emprender un esfuerzo para promover también, recurriendo a acciones específicas, la prosperidad de estas categorías de ciudadanos;

15. habida cuenta de las dificultades que deben afrontar las regiones y los municipios –especialmente los agrícolas, insulares o de montaña, así como los de carácter periférico y ultraperiférico– a la hora de mejorar el acceso a internet, el CDR apoya las recientes propuestas de la Comisión para modificar la legislación en materia de ayudas estatales. Esta propuesta de la Comisión plantea, entre otros aspectos, que la exención de la obligación de notificar las ayudas destinadas a proveer una conexión rápida a internet sea compatible con el mercado interior;

16. invita a la Comisión a que, en colaboración con los Estados miembros, formule iniciativas encaminadas a mejorar los conocimientos informáticos de los consumidores, garantizando al mismo tiempo que todos los colectivos ciudadanos dispongan de acceso al mercado digital único y puedan aprovechar plenamente sus ventajas;

17. subraya que el rápido desarrollo del comercio electrónico es fundamental para los consumidores en la medida en que les ofrece una mayor posibilidad de elección, especialmente a aquellos ciudadanos que viven en regiones de difícil acceso, ultraperiféricas o alejadas del centro, aunque también a las personas de movilidad reducida que, de otro modo, no tendrían acceso a un amplio abanico de opciones;

18. hace particular hincapié en que un tema que reviste especial importancia y que va más allá de la agenda del consumidor es la seguridad de internet: es necesario que se adopten todas las medidas adecuadas para que este importante instrumento se utilice en aras de los ciudadanos europeos, ya sea en su calidad de consumidores, ya sea en el marco de operaciones empresariales, a fin de evitar prácticas delictivas o desleales como, por ejemplo, los abusos en la recopilación de datos personales o la violación de los derechos de propiedad;

19. valora positivamente la iniciativa de la Comisión de formular propuestas legislativas en todo lo relacionado con la resolución de litigios en línea y la resolución extrajudicial de

litigios, como importante instrumento de cohesión territorial. Comparte la opinión de la Comisión de que la aplicación de la legislación de protección de los consumidores debe también simplificarse mediante el recurso a la resolución extrajudicial de litigios. No obstante, considera preceptivo que el ámbito de aplicación de las Directivas se limite a las competencias de la UE y, más concretamente, a los asuntos transfronterizos;

El papel de los entes regionales y locales

20. cree que es imprescindible dotar a los entes locales y regionales, en la medida de sus competencias, de instrumentos adecuados para la defensa de los consumidores. En este contexto, y teniendo en cuenta que nos encontramos en un momento apropiado a efectos de calendario ahora que se debate el marco financiero plurianual para el período 2014-2020, el CDR propone que, a la hora de ejecutar la agenda, se haga uso no solo de los recursos de los Fondos Estructurales, sino también de las previsiones de los programas nacionales de reforma;

21. por lo que respecta en particular a los Fondos Estructurales, propone que se lleven a cabo medidas para que la financiación de las empresas se someta igualmente a criterios que se deriven de sus obligaciones y de su actitud general frente a los consumidores (por ejemplo, la producción sostenible), y que no se limiten a datos fundamentalmente ligados a la sostenibilidad económica;

22. destaca, en este sentido, la necesidad de una cooperación estrecha entre las autoridades europeas, nacionales, regionales, y locales para la ejecución de estas medidas. En particular, si bien la ejecución de las acciones previstas en la agenda, atendiendo a su propia naturaleza, debería recaer en los órganos nacionales y de la Unión, el papel de los entes locales es importante en la medida en que estos representan a las comunidades locales y cuentan con la posibilidad de contribuir eficazmente a la aplicación de dichas medidas;

23. destaca igualmente que no se debe pasar por alto que las autoridades regionales y locales son a su vez consumidoras de productos y servicios y, por consiguiente, necesitan –a la vez que reclaman– un marco seguro que garantice el respeto de sus intereses y el de las comunidades locales que representan y que, en numerosas ocasiones, contribuyen a su presupuesto;

24. hace hincapié en que, en el período de crisis económica que atravesamos, los esfuerzos realizados para aplicar la Agenda de manera eficaz no deben considerarse un lujo. Al contrario, el Comité de las Regiones está convencido de que la política de protección de los consumidores ayudará a la UE a salir más rápidamente de la crisis: poder contar con consumidores bien informados resulta indispensable para garantizar la producción de bienes y servicios caracterizados por su fiabilidad, calidad y competitividad y que contribuyen, por tanto, a una reactivación sostenible de la economía;

La dimensión social de la agenda

25. subraya que la actual crisis financiera modificará radicalmente los hábitos de consumo de los ciudadanos ya que, por un lado, se acentuarán las desigualdades sociales mientras que, por el otro, se reducirán los ingresos que se destinan al consumo. Esto tendrá como consecuencia la adopción de nuevas formas de consumo en las que el consumidor querrá asumir un mayor control de sus transacciones, disponer de información más amplia e inteligible, contar con la posibilidad de comparar y de volver a una decisión inicial, y ejercer sus derechos en caso de litigios. La Comisión ha de tener en cuenta las nuevas condiciones que irán apareciendo y valerse de la agenda para crear las mejores condiciones posibles a fin de promover el bienestar de los ciudadanos, algo que, por otra parte, ya estipula el Tratado de Lisboa;

26. recuerda, a fin de que el consumidor pueda evaluar la relación justa entre el coste y la calidad de los productos, la conveniencia de obtener más información y garantías sobre la trazabilidad de los productos;

27. confirma que existe un riesgo creciente de que el consumidor se decante por opciones guiadas por el coste de los bienes, en detrimento de la calidad. Al ser este el caso, sobre todo, en los intercambios en las fronteras de la UE, el Comité hace hincapié en el riesgo de que aumenten los casos de contrabando;

28. acoge con satisfacción la propuesta de la Comisión de efectuar un estudio sobre el impacto del endeudamiento excesivo de los hogares. Propone que este estudio no se limite a examinar las maneras de abordar un problema que, también como consecuencia de la crisis financiera, ha adquirido dimensiones incontrolables, sino que también analice las causas y proponga medidas como la garantía del crédito responsable y, al mismo tiempo, acciones específicas encaminadas a limitar el impacto del endeudamiento excesivo;

29. muestra la necesidad de regulación en el ámbito de la seguridad de los productos y los servicios médicos, un problema que ha cobrado recientemente gran actualidad;

30. observa con inquietud que, de acuerdo con la Comunicación, solamente el 2 % de los entrevistados ha sabido responder correctamente a un cuestionario relativo a sus derechos. Este porcentaje resulta especialmente bajo, por lo que el Comité invita a la Comisión y a los Estados miembros a que redoblen sus esfuerzos para dar mejor a conocer los derechos de los consumidores. La intención de emprender una campaña de información en el ámbito europeo supone una aportación en este sentido. Los entes locales y regionales pueden contribuir a ello, en colaboración con las organizaciones de defensa de los consumidores;

31. coincide con la conclusión de la Comisión de que hay que pedir a las administraciones responsables de aplicar la legislación que hagan más con menos medios, lo que exige una cuidadosa programación y un seguimiento permanente de la

eficacia de las disposiciones adoptadas, a fin de obtener los mejores resultados;

32. subraya que el reforzamiento del consumidor pasa también por su educación y, en este contexto, manifiesta la importancia que reviste la participación de los entes locales y regionales y de la sociedad civil en las campañas de información a los consumidores. No obstante, siempre se debe conceder margen para adaptar las campañas de información en función de las particularidades regionales. Así pues, propone hacer hincapié en los programas de enseñanza en las escuelas y universidades para hacer de las nuevas generaciones consumidores conscientes; por otra parte, no debe perderse de vista el papel que compete a los responsables de impartir educación para adultos;

33. se muestra de acuerdo con la tentativa de resolver los problemas de raíz, recurriendo a medidas que promuevan la conformidad de las empresas. Sin embargo, este enfoque deberá tener en cuenta las especificidades de los productores, no solo en función de cada país y región, sino también a nivel mundial, allí donde se encuentren los proveedores. Los incentivos deberán ser suficientes para compensar el coste de la conformidad con las nuevas regulaciones que se introduzcan, y se deberá tener presente también la capacidad de adaptación de las empresas;

34. resalta que, cuando se aplique la política de consumidores, la Comisión Europea deberá respetar el ordenamiento jurídico de los Estados miembros y el principio de subsidiariedad. Por otro lado, los Estados miembros deberán desplegar un esfuerzo particular para, a la hora de transponer la legislación de la Unión en el Derecho nacional, evitar imponer exigencias suplementarias a las que ya son necesarias con esta finalidad. Esto no impide a los Estados miembros la posibilidad de aspirar a un mayor nivel de protección de los consumidores en casos aislados;

35. cree que, para aprovechar las mejoras que ofrece la legislación, los consumidores deberán ser informados acerca de los cambios, y subraya que debe darse a los entes regionales y locales la posibilidad de contribuir a promover las iniciativas de información de los consumidores en todo lo relativo a sus derechos y a los cambios introducidos en la legislación para su beneficio;

36. acoge positivamente la referencia que se hace en la agenda del consumidor a las acciones colectivas, y alienta a la Comisión a que formule un marco de funcionamiento específico; las propuestas de la Comisión relativas a mecanismos de recurso colectivo deben limitarse a una reglamentación general que contenga, como mucho, disposiciones sobre las normas mínimas aplicables a nivel nacional y, por lo demás, debe dejarse a la discreción de los Estados miembros la decisión de cómo pueden aplicarse en concreto los mecanismos de recurso colectivo, teniendo en cuenta las respectivas tradiciones jurídicas de cada país. Si la UE reclama una competencia legislativa para otros mecanismos de recurso colectivo, estos deberían coordinarse con los ordenamientos jurídicos de cada Estado miembro y sus diferentes sistemas de recurso;

37. se muestra convencido de que la promoción de una estrategia integrada para los consumidores presupone una sólida representación de estos en los órganos decisorios. En este contexto, el CDR subraya el papel que desempeñan las organizaciones de consumidores, que tienen una visión más completa de los problemas que afrontan en el día a día y que, por lo tanto, pueden contribuir a encontrar soluciones cuando se les solicite. Al mismo tiempo, sirven de canal de comunicación entre los ciudadanos y la administración, permitiendo la divulgación de la información hacia abajo. El CDR reconoce que existe un margen de mejora en las relaciones entre los entes locales y regionales y las organizaciones de consumidores, tanto a nivel primario como secundario, e invita a los Estados miembros a que refuerzen estas relaciones en función de las necesidades y a que adopten también, si fuera necesario, un marco de funcionamiento;

Por una aplicación más eficaz de la agenda

38. da por hecho que los ciudadanos han de poder depositar su confianza en las autoridades responsables de la aplicación de la legislación, algo que puede lograrse gracias a una aplicación correcta de la reglamentación y a la posibilidad de que los propios ciudadanos recurran a dichas autoridades en caso de litigios;

39. subraya que, por lo que respecta a las empresas, durante toda la cadena de producción, se deberá convencerlas de que respetar sus compromisos en el ámbito legislativo es preferible a no hacerlo. Cabe subrayar que la información sobre la legislación relativa a los consumidores no debe circunscribirse a estos, sino que debe extenderse también a las empresas;

40. por lo que respecta al papel de los intermediarios, el Comité coincide con la Comisión en que este es cada vez más importante, especialmente en el ámbito de los servicios en línea. Así pues, es fundamental garantizar no solo la transparencia y la confianza, sino también la administración de la justicia y la aplicación de sanciones en el caso de intermediarios insolventes. Esto presupone la creación de estructuras de control y supervisión, tanto en los Estados miembros como a nivel de la UE;

41. propone, por lo que respecta en particular a la intención de la Comisión de colaborar con los intermediarios y los operadores económicos en la mejora del marco por el que se regulan los intercambios comerciales, adoptar, entre otras medidas, normas vinculantes para las garantías comerciales a fin de colmar una importante laguna en la protección de los consumidores;

42. invita a la Comisión a garantizar que los Estados miembros aplican la legislación de consolidación del mercado único en el momento oportuno y, sobre todo, sin reservas;

43. se lamenta de que el presupuesto previsto para las acciones de la agenda del consumidor sea limitado, ya que equivale cada año aproximadamente a 0,05 € por ciudadano europeo, por lo que llama la atención de la Comisión sobre la necesidad de mostrarse muy prudente durante la planificación y ejecución de estas acciones para poder conseguir los mejores resultados;

44. velará por una ejecución rápida y eficaz de la Agenda del Consumidor Europeo, atendiendo en todo momento a una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos europeos.

Bruselas, 29 de noviembre de 2012.

*El Presidente
del Comité de las Regiones*
Ramón Luis VALCÁRCEL SISO