

RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO SOBRE EL REFUERZO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El pasado 22 de mayo de 2012, el Parlamento Europeo aprobó una Resolución, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables

Informe inicial

El 8 de mayo de 2012, la Ponente en la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor, María Irigoyen Pérez, presentó un Informe sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables. Según el documento presentado, la actual normativa de la Unión Europea sobre consumo es insuficiente, por lo que habría de establecerse un marco legal más amplio de protección de las personas más vulnerables. En términos generales, el informe redactado por la eurodiputada socialista señala, entre otras cuestiones, que los sectores más sensibles en este ámbito son el financiero, el de la alimentación, transporte e internet.

Resolución

Una vez presentado el informe, se abrió un periodo de debates con los demás grupos parlamentarios. Efectuadas las votaciones, la Resolución sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables, fue finalmente aprobada por amplia mayoría (28 votos a favor y 1 en contra). A continuación, exponemos las cuestiones más importantes abordadas en el mencionado texto.

Vulnerabilidad y consumidor vulnerable

Según señala la Resolución, la diversidad de las situaciones de vulnerabilidad en que se pueden hallar los consumidores y usuarios, dificulta un planteamiento unitario y la adopción de un instrumento legislativo global. Sin embargo, la legislación europea debe abordar el problema de la vulnerabilidad como una “tarea transversal”, añadiendo que los Estados miembros tienen “la obligación de adoptar medidas adecuadas y de proporcionar garantías suficiente para la protección de los consumidores vulnerables”.

Por lo tanto, dado que la Unión Europea se ha de centrar en proteger de manera efectiva los derechos de todos los consumidores, estima la Resolución que el concepto de “consumidor medio” no es suficientemente flexible para adaptarlo a casos específicos, no correspondiéndose en ocasiones con situaciones de la vida real. Así, en vista de ello,

se insta a la Comisión y a los Estados miembros a que analicen de cerca los comportamientos sociales y de consumo, así como aquellas situaciones susceptibles de colocar en una posición de vulnerabilidad a determinados colectivos (ej. analizando las reclamaciones de los consumidores), en aras a terminar con dichas situaciones mediante la adopción de medidas específicas.

Por último, la Resolución recuerda que continúan existiendo diferencias entre los productos de una misma marca en los diversos Estados miembros, estando más o menos protegidos los consumidores en función de la parte del territorio en que residan. En este sentido, pide a la Comisión que complemente la normativa en materia de protección de los consumidores, habida cuenta que el marco legislativo vigente no permite eliminar las diferencias en la calidad de los productos.

Evaluación del marco legislativo actual

La Resolución del Parlamento Europeo señala que la Directiva 2005/29/CE, relativa a prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, introdujo la cuestión de la vulnerabilidad de los consumidores, incidiendo especialmente en la “influencia debida que pudiera ejercerse sobre los consumidores”, pero centrándose fundamentalmente en la vulnerabilidad desde la óptica de los intereses económicos de los consumidores.

Por su parte, la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores refuerza los requisitos de información contractual y precontractual a través de dos vías: a) establecimiento de un derecho de desistimiento más amplio cuando el proveedor o el vendedor no cumpla con su obligación legal de facilitar información relevante; b) exigencia de que la información sea facilitada de forma clara y comprensible. Sin embargo, según la Resolución, deberían adoptarse medidas adecuadas y eficaces en aquellos sectores no amparados por la Directiva 2011/83/UE en los que se aprecia una especial vulnerabilidad (ej. finanzas y transporte).

Capacitación: la responsabilidad del consumidor en su propia protección

En efecto, el refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables no solo puede venir dado por la vía del Derecho, sino también por la propia capacidad de los mismos para tomar decisiones adecuadas e independientes. Así, la Resolución destaca la labor llevada a cabo por la Comisión, en el sentido de potenciar la capacitación de los consumidores a través de su educación y de la prestación de información comprensible y fácilmente accesible.

Sin embargo, se pone de relieve que la vulnerabilidad de muchos consumidores se origina precisamente como consecuencia de su falta de comprensión de la información facilitada, de las opciones disponibles, o del desconocimiento de los mecanismos de reclamación y compensación puestos a su disposición (especialmente en el consumo transfronterizo, *online* y venta a domicilio).

En vista del problema expuesto, la Resolución insta a la Unión Europea y a los Estados miembros a que tomen las siguientes medidas: a) prestar una mayor atención e invertir más en campañas de información y educación de los consumidores; b) desarrollar y promover en mayor medida las iniciativas existentes, como Dolceta, Red CEC, etc., procurando garantizar la coherencia entre las mismas; c) proveer incentivos para que las propias empresas promuevan y elaboren iniciativas de autorregulación para reforzar la protección de los derechos de los consumidores vulnerables.

Información y regulación

Respecto de los riesgos específicos a los que podrían enfrentarse los consumidores en situación de vulnerabilidad (ej. personas con discapacidad visual en el uso de productos de uso cotidiano), la Resolución sugiere que la regulación de los estándares de seguridad y las condiciones de determinados productos contemple (en la medida de lo posible), “no solo el uso previsto sino también el previsible”.

En este sentido, las propuestas efectuadas son las siguientes: a) en primer lugar, insta a los Estados miembros y a la Comisión a que se esfuercen por hacer accesibles las indicaciones destinadas a los ciudadanos con discapacidad; b) en segundo lugar, pide a los Estados miembros que firmen y ratifiquen el Convenio de 13 de enero de 2000 sobre la protección internacional de adultos, aplicable en situaciones internacionales, a la protección de los adultos que, por una disminución de sus facultades personales, no están en condiciones de velar por sus intereses; c) en tercer lugar, solicita a la Comisión y al Consejo que consideren hacer el refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables, una prioridad dentro del marco de la revisión -en curso- de la propuesta de Reglamento sobre el Programa de Consumidores y de la próxima publicación de la Agenda del consumidor; d) en cuarto lugar, pide a la Comisión que introduzca la dimensión de la vulnerabilidad de los consumidores en los trabajos del Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo; e) en quinto lugar, la resolución solicita a la Comisión y a los Estados miembros que alienten a las empresas a instaurar un sistema de etiquetado voluntario en Braille en los envases de productos industriales -ej. indicando al menos la naturaleza del producto y su fecha de caducidad- ; f) finalmente,

insta a la Comisión y a los Estados miembros a promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios e instalaciones de diseño universal, es decir, que todos puedan utilizar sin necesidad de adaptación.

Sectores especialmente problemáticos

a) *Sector financiero*

El primer ámbito sobre el que se pone el foco no es otro que el sector financiero. En este sentido, la Resolución señala que la extrema complejidad de los mercados financieros puede colocar a cualquier consumidor en una situación de vulnerabilidad que le lleve a un endeudamiento excesivo. Así, destaca que las explicaciones que ofrece la publicidad de productos de inversión financiera sobre los riesgos subyacentes son, habitualmente, insuficientes y ponen especial énfasis en los eventuales beneficios (corriendo los consumidores el riesgo de perder sus ahorros). Por lo tanto, pide a la Comisión que endurezca la normativa en relación a la publicidad de los productos financieros sofisticados que se encuentran destinados al pequeño inversor (no experto en la materia), incluyendo la obligación de señalar expresamente toda pérdida que pudiera sufrir aquel.

b) *Alimentación*

Por otra parte, en lo que se refiere al sector de la alimentación, destaca la Resolución que los niños y jóvenes sufren cada vez más las consecuencias del sedentarismo y la obesidad, al tratarse de un sector más sensible a la publicidad de alimentos con alto contenido en grasas, sales y azúcares. Así, a pesar de acoger favorablemente las iniciativas de autorregulación y los códigos de conducta promovidos por las empresas en este ámbito, pide a la Comisión que lleve a cabo un análisis encaminado a determinar si es necesaria una legislación más estricta que regule la publicidad dirigida a los niños y jóvenes. Por otra parte, solicita la inclusión de la protección de los niños entre las grandes prioridades de la Agenda del consumidor (particularmente, en lo referido a publicidad agresiva o engañosa en la televisión y en línea).

c) *Internet*

En relación al uso habitual de publicidad en línea, concretamente por conducto de las redes sociales, insta a la Comisión a que lleve a cabo un análisis del impacto de la publicidad engañosa y agresiva en los consumidores especialmente vulnerables,

como los niños y los adolescentes (ej. en cuanto al uso de teléfonos inteligentes y juegos en línea), a partir de este momento y hasta finales de 2012.

Igualmente, la Resolución presta atención a la progresiva digitalización de los servicios, y a la situación de vulnerabilidad que podría generarse cuando determinados consumidores no puedan acceder a Internet o hacer uso del mismo (en el sentido de no poder aprovechar las ventajas del comercio en línea, quedando excluidos de una buena parte del mercado interior, teniendo que pagar más por los mismos productos, etc.). En este sentido, son tres las peticiones enviadas a la Comisión y a los Estados miembros: a) que potencien la confianza de los consumidores en aras a salvar la “brecha digital”; b) que aceleren la puesta en funcionamiento de la Agenda Digital para Europa, en beneficio de todos los ciudadanos y consumidores de la Unión Europea; c) que se alienten los esfuerzos de la sociedad –y especialmente de las empresas- con el objetivo de informar a los consumidores vulnerables –ej. personas mayores-, para permitirles aprovechar las ventajas de la digitalización.

d) *Transporte*

Por lo que respecta al sector del transporte y viajes, la Resolución recuerda que, a pesar de los esfuerzos legislativos, los consumidores siguen teniendo dificultades cuando viajan y a menudo se encuentran en situaciones de vulnerabilidad (especialmente en casos de cancelación o retraso del viaje). Por lo tanto, pide a la Comisión y a los Estados miembros que tomen las medidas necesarias en aras a mejorar la información y el acceso a los procedimientos de reclamación en este ámbito. Asimismo, solicita que sea tenida en cuenta la situación de los consumidores vulnerables (especialmente personas con movilidad reducida y discapacidad) en el marco de la revisión prevista de la legislación de la Unión Europea.

e) *Mercados liberalizados*

En cuanto al sector de los suministros (incluidos los sectores de la energía y las telecomunicaciones), se constata la existencia de dificultades añadidas para los consumidores en general (y los consumidores vulnerables en particular) en diversas situaciones, tales como elegir la tarifa que más se ajusta a sus necesidades o cambiar de proveedor. Por lo tanto, a través de la Resolución se pide a los Estados miembros, a la Comisión y a las empresas, que adopten cuantas medidas sean necesarias para que los consumidores puedan tener acceso a información clara,

comparable y comprensible acerca de las tarifas, las condiciones del contrato y las vías de recurso.

f) *Resolución alternativa de conflictos*

Por lo que se refiere a la propuesta de Directiva sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y la propuesta de Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (actualmente en curso de revisión), la Resolución del Parlamento Europeo invita a la Comisión y a los Estados Miembros a que se aseguren de que dichos instrumentos brinden a los consumidores vulnerables un acceso efectivo a una resolución alternativa de litigios gratuita o al menor coste posible.

Conclusión

Finalmente, se solicita a los Estados miembros y la Comisión que colaboren para adoptar “una estrategia legislativa y política amplia y coherente para hacer frente a la vulnerabilidad, teniendo en cuenta la diversidad y la complejidad de todas las situaciones que se presentan”.

Miguel Fernández Benavides