

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «Consumidores y posibilidades transfronterizas en el mercado interior»

Iuliana Raluca Stroie
Centro de Estudios de Consumo

El pasado 3 de mayo de 2011 se publicó el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «Consumidores y posibilidades transfronterizas en el mercado interior» emitido a la petición de la Presidencia Húngara.

Destaca en el Dictamen su art. 4 en el que se recuerda algunas cuestiones de actualidad en el ámbito de la política de protección de los consumidores como sería la propuesta de **Directiva sobre los derechos de los consumidores** en relación a la cual se considera preciso una reformulación para limitarla a ciertos principios fundamentales sobre el derecho a la información y a la retractación en el caso de ventas no realizadas en establecimientos comerciales y ventas a distancia, y suprimir los puntos relativos a las cláusulas abusivas y a las ventas y garantías de los bienes.

En relación a la **Directiva sobre prácticas desleales**, el Comité considera que los consumidores han visto reducida su protección y propone profundizar en la reflexión sobre si está justificado utilizar de forma no específica el principio de la armonización total, cosa que tiene que hacerse desde el comienzo mismo de los debates sobre la revisión de dicha Directiva.

En cuanto al **instrumento judicial para una acción colectiva** a nivel comunitario, el Comité adopta una posición a favor de un instrumento judicial europeo que permita a los consumidores que se consideren víctimas de un daño colectivo emprender colectivamente una acción judicial para obtener reparación y que haga posible una indemnización efectiva por daños colectivos materiales o morales (sistema de exclusión voluntaria) provocados a consumidores de cualquier Estado miembro y aplicando condiciones idénticas.

Sobre la revisión de la **Directiva relativa a los viajes combinados**, recomienda a la Presidencia húngara que los trate conjuntamente con la revisión de la legislación relativa a los derechos de los pasajeros aéreos “a fin de garantizar un enfoque coherente y ampliar el campo de aplicación de la Directiva a los contratos de servicios de transporte individual o colectivo, con o sin servicios afines, y definir los derechos, obligaciones y responsabilidades en caso de conflicto o de prestación defectuosa o

fraudulenta. Por otra parte, las cláusulas abusivas y las prácticas comerciales desleales específicas en este sector deben recibir una atención especial. También debería existir un marco normativo muy estricto para paliar las consecuencias de la quiebra de agencias, operadores turísticos y compañías aéreas”.

En relación a **la realización del mercado interior de los servicios financieros al por menor**, propone las siguientes medidas prácticas, como la creación de una cuenta bancaria universal, la provisión de servicios bancarios mínimos para todos los ciudadanos europeos, un sistema de pagos electrónicos fiable e idéntico en todos los Estados miembros, una definición estricta de la responsabilidad de los bancos en la concesión de créditos, un sistema uniforme de seguros en todo el espacio europeo, una tipología de las cláusulas abusivas y de las prácticas comerciales desleales específicas de los servicios financieros, la comparabilidad de las comisiones bancarias, la obligación reforzada de asesoramiento sobre los productos financieros complejos y mecanismos efectivos de resolución de conflictos y de compensación en caso de pérdidas o daños debidos al mal funcionamiento de los sistemas financieros (bancos y seguros).

Sobre **los derechos de los consumidores en el entorno digital**, considera oportuno que se adoptara rápidamente una nueva Comunicación de la Comisión que permitiera a la Presidencia húngara tomar postura decidida en cuanto a la neutralidad de Internet y la inclusión de la «alta velocidad» en el marco del servicio universal.

Finalmente, relativo al **comercio de proximidad transfronterizo** después de recordar la creación en 2001 de las euroventanillas y en 2005 de la actual Red de Centros Europeos de Consumidores, propone cuestionarse sobre las necesidades de los consumidores en este tipo de comercio (información, idioma de los contratos, comparabilidad de precios si alguna de las monedas no es el euro, tipos de cambio, comisiones y tarifas bancarias, etc.) y por la forma más eficaz de satisfacer tales necesidades a escala local.