

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo para reforzar los requisitos de información de los consumidores en la UE

El Comité Económico y Social Europeo, órgano consultivo de la UE compuesto por representantes de las organizaciones de trabajadores y empresarios, de personas consumidoras y usuarias y otros grupos de interés, ha elaborado un Dictamen¹ de iniciativa, cuyo ponente ha sido el secretario general de AUC, Bernardo Hernández, en el que se propugna actualizar y sistematizar los derechos de los consumidores de manera que se facilite su conocimiento y el ejercicio de un consumo responsable, previniendo, además, cualquier tipo de exclusión al respecto, especialmente, las de carácter digital, energético o financiero.

El Dictamen se refiere, entre otros ámbitos, a la sostenibilidad social y ambiental o a la igualdad de acceso al mercado de productos, bienes y servicios, teniendo en cuenta las situaciones de vulnerabilidad de los distintos grupos de consumidores.

Considera que la innovación tecnológica actual ofrece soluciones que permiten asegurar en el mercado interior el derecho a una información accesible, comprensible y legible. Menciona, en este sentido, el uso de dispositivos y herramientas propias de la transformación digital como las etiquetas inteligentes para la monitorización de productos, la robótica, la inteligencia artificial, el blockchain o la realidad virtual. Asimismo, resulta imprescindible que los consumidores puedan disponer también de información relativa a las condiciones sociales y laborales en las que se producen y prestan los bienes y servicios.

El Dictamen se refiere a la importancia del marco establecido, entre otras iniciativas, por la Nueva Agenda del Consumidor "Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible" 2020-2025, que incluye como áreas prioritarias, entre otras, la protección de los colectivos vulnerables y las garantías para los consumidores en el contexto mundial. Menciona también la Directiva de Empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica; el Reglamento sobre la cooperación entre autoridades nacionales de protección de los consumidores; el Reglamento de seguridad general de los productos, o los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Todo ello debe contribuir a la difusión y fomento de las prácticas comerciales éticas acordes con los principios de comercio justo o que promueven un consumo más solidario, accesible e inclusivo, lo que ha favorecido una mayor concienciación de los consumidores en la elección de marcas y productos, buscando, más allá de satisfacer

¹ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=OJ%3AC_202406876

sus deseos y necesidades, el reconocimiento de aquellos que más se ajustan a sus valores personales.

En consecuencia, es preciso facilitar una información accesible y comprensible que permita paliar la asimetría entre consumidores y empresas, garantizando la veracidad y la transparencia y evitando el “lavado social”, con el fin de garantizar políticas y prácticas realmente orientadas a la responsabilidad social empresarial, evitando la información engañosa.

.

En su dictamen, el CESE:

- Propone a la Comisión y a los Estados miembros llevar a cabo una evaluación de la normativa actual para valorar si dicha normativa es suficiente para proteger los derechos de los consumidores referidos a la información relativa a aspectos medioambientales, sociales y laborales de productos y servicios y si su aplicación resulta igualmente efectiva en el comercio en línea, o bien, requiere ser adaptada a las características de los bienes, productos, actividades y servicios y al canal en el que se realizan las transacciones comerciales.
- Insta al desarrollo de campañas informativas y de sensibilización para que el refuerzo de la información que se aplique pueda ser conocido por los consumidores y promueva su concienciación para ser utilizada en las decisiones de compra.
- Asimismo, considera conveniente la implementación de una «ventanilla única» europea para la protección de los consumidores, unificando los procedimientos sectoriales para facilitar su información y un ejercicio efectivo de sus derechos.
- Y, finalmente, el CESE propone evaluar si es necesaria una aplicación extensiva de los mecanismos de detección temprana actuales para asegurar el refuerzo de la información en la trazabilidad de los productos y servicios a lo largo de su cadena de valor, especialmente en aquellos canales de venta en los que las labores de rastreo resultan más complejas.