

OBSERVACIONES SOBRE LA NUEVA AGENDA EUROPEA DEL CONSUMIDOR

1.- Consideraciones generales.

La denominada "Nueva Agenda Europea del Consumidor, tiene 5 ámbitos prioritarios de actuación que son la transición ecológica; la transformación digital; la protección y respeto de los consumidores; las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores y la cooperación internacional.

Estos ámbitos prioritarios se detallan en 22 acciones propuestas, que van desde una propuesta normativa de una gran concreción, como es la modificación de la Directiva relativa a la seguridad de los productos a la más absoluta falta de especificación de la acción a realizar, como es el caso de la acción nº 20, consistente en fomentar el apoyo normativo, la asistencia técnica y el desarrollo de capacidades para los países socios de la UE, incluso en África".

Existe una brecha importante respecto a la relación y coherencia con otras propuestas presentadas por otra Dirección General de la Comisión, por ejemplo, con la iniciativa "De la granja a la mesa" que sería deseable que no existiese, puesto que resultan contradictorias, según reconocen en propias organizaciones agrarias.

De todas formas, en la fase final de la crisis sanitaria de la Covid-19, todavía quedan por abordar las enormes consecuencias económicas, sociales e incluso de salud pública que se van a derivar de la misma. Durante toda esta crisis pandémica han proliferado las prácticas comerciales desleales dirigidas a los más vulnerables y, durante cierto tiempo, se ha provocado la ruptura del suministro de determinados productos y equipos de protección individual, lo que ha dado lugar a la aplicación de precios muy elevados y especulativos en algunos sectores básicos, como la energía, por ejemplo.

El debate que se ha generado no pone en cuestión la pertinencia de las acciones propuestas, sino si éstas pueden ser suficientes para abordar una situación general tan compleja.

2.- Comentarios sobre los 5 ámbitos prioritarios señalados por la Comisión:

2.1.- La transición ecológica:

2.1.1. El acto Verde Europeo establece una estrategia exhaustiva para transformar a la Unión en una sociedad justa y próspera, con una economía limpia, circular, climáticamente neutra y con un uso eficiente de los recursos, en las que, en definitiva, se reduzcan las repercusiones negativas sobre el medio ambiente.

2.1.2. Básicamente, en lo que se refiere a la protección de los consumidores, en este ámbito deberían abordarse las medidas siguientes:

a) Configuración del derecho de reparación, como un derecho subjetivo de los consumidores. En futuras revisiones de los Tratados debería reformarse el artículo 169 del TFUE e incluirse el derecho a la "reparación de los bienes", como uno de los derechos de los consumidores a nivel de Derecho Originario de la Unión.

Resulta importante que se aborde la modificación de la directiva sobre compraventa de bienes, e incluir la reparación. En todo caso, en las Conclusiones de la Presidencia de la UE, deberían proseguirse los trabajos sobre el tema.

La durabilidad de los productos es una concepción que nos permitirá salir con fuerza de la crisis, insistiendo en la profundización de la acción número 6, para conseguir el acceso a productos sostenibles.

Resulta interesante, a efectos de adoptar un sistema similar, el denominado "índice de reparabilidad de los productos" implantado en Francia que consiste en etiquetar con una clasificación del 1 al 10 la posibilidad de reparación de un producto. De este modo el usuario está plenamente informado de que facilidad existen para un hipotético arreglo en el futuro.

También intentar realizar un "cargador común" para teléfonos móviles y otros dispositivos portátiles, sería importante al ser utilizado a diario por una gran parte de la población

b). Se debe evitar el denominado "blanqueo ecológico" ante la información falsa o que se presente de forma confusa o engañosa. Esto viene previsto en la acción nº 4 de la Nueva sobre el empoderamiento de los consumidores para la transición

ecológica Agenda como una “propuesta legislativa”, a igual que justificación de las alegaciones ecológicas.

c) La lucha contra la obsolescencia programada, aprobando una Directiva que regule la duración y vida útil de los productos, que debe incluir a los programas informáticos

d) Aprovechar las sinergias existentes, en otros ámbitos, como la reforma de edificios.

2.2.- La transformación digital:

2.2.1. Los consumidores deben gozar de un nivel de protección en línea al que tienen fuera de línea. Todo lo que se considere desleal en el mundo físico(fuera de línea) tenga el mismo tratamiento en el mundo digital(en línea). Los nuevos tipos de prácticas desleales en el mundo fuera de línea. Requieren el desarrollo de protecciones aún mayores. En este sentido sería positivo la existencia de orientaciones para evitar el uso de patrones “oscuros” (“dark patterns”), en especial en lo relativo a determinadas prácticas de personalización que, se pueden basar en información falsa y los comentarios manipulados de consumidores o engañosos.

2.2.2. Se debe hacer un seguimiento a la Ley de Servicios Digitales y a la relativa a la inteligencia artificial, para que sean tenidos en cuenta los intereses de los consumidores que está prevista en la acción número 8.

2.2.3. Hay que definir y reforzar la rendición de cuentas de las plataformas digitales, tanto en lo relativo a la seguridad de los productos como a la responsabilidad en la intermediación de los contratos realizados en línea. La responsabilidad de estas plataformas debe incluir medidas adecuadas para hacer frente a las prácticas comerciales fraudulentas, desleales y engañosas.

2.2.4. El asunto relativo a la relación entre la política de protección de los consumidores y la política de protección de datos, debería examinarse, al menos a nivel de un apartado de una resolución del Consejo de Ministros de la UE.

2.2.5. Se deberían adoptar las medidas pertinentes para evitar la exclusión de una parte de la sociedad. Por ello, la cuestión de la accesibilidad digital es importante.

No se debe producir una exclusión social y hay que evitar un sistema de dos velocidades para los consumidores vulnerables. No se debe dar lugar a situaciones

discriminatorias que restrinjan la elección y el acceso a bienes y servicios, por ejemplo la denegación del acceso a los servicios de crédito a las mujeres embarazadas, basándose en una posible pérdida de ingresos y la exclusión de las madres solteras de determinados servicios financieros.

2.2.6. La propuesta de directiva de crédito al consumo, prevista como acción nº 10, ya presentada por la Comisión, contiene algunos aspectos que merecen una reflexión aparte, pues, no contempla un tratamiento jurídico de protección del sobreendeudamiento de las familias que es la principal reivindicación de las asociaciones de consumidores.

Sería importante en esta revisión incluir el mecanismo de la moratoria y la creación de un enfoque integrado que salvaguarde los intereses de los consumidores independientemente de la naturaleza del crédito.

Por ello se considera insuficiente la acción nº 15 respecto a la mejora de la disponibilidad y la calidad de los servicios de asesoramiento en materia de endeudamiento en los Estados miembros.

Habría que impedir, en la medida de lo posible los supuestos de vulnerabilidad financiera de los hogares que puede incrementarse de forma preocupante

2.2.7. En lo que respecta a la legislación sobre seguridad de los productos, la Comisión ha presentado su propuesta para modificar la legislación actual que es obsoleta. La propuesta de Directiva es adecuada, porque la legislación actual no diferencia entre producto analógico y producto digital. La propuesta presentada por la Comisión debería apoyarse conforme a la acción número 9.

2.2.8. Sería importante que el Consejo de Ministros, reflexionase si a la vista del ritmo acelerado de los avances tecnológicos, resultan adecuadas medidas adicionales a las contempladas en la Directiva sobre aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores y la Directiva relativa a los contenidos digitales.

2.2.9. Reforzar el seguimiento informático contra el fraude digital, que puede derivar en las compraventas de bienes y servicios y productos que pueden poner en peligro la salud pública, como puede ser la compraventa en línea de medicamentos ilegales.

2.3.- La protección y respeto de los derechos de los consumidores:

2.3.1. Habría que abordar el tema de la sensibilización de los consumidores y el respeto de sus derechos y en este sentido la acción 18 (desarrollar un enfoque estratégico para mejorar la sensibilización y la educación de los consumidores), basándose en enfoques de igualdad y no discriminación, es importante.

2.3.2. Es fundamental reforzar y modificar los derechos de los consumidores para tutelar los intereses de los consumidores en el ámbito del turismo, ocio y derechos de los pasajeros. Se debería revisar la protección de los consumidores mediante un sistema de protección financiera adecuado que proteja los pasajeros contra el riesgo de crisis de liquidez o en caso de insolvencia de las compañías aéreas, por lo que respecta al reembolso de billetes y, en su caso, la repatriación.

El informe del Tribunal de Cuentas Europeo sobre el funcionamiento de las reclamaciones de los pasajeros es bastante ilustrativo de las deficiencias y carencia que tiene el actual sistema. Lamentablemente, la Recomendación de la Comisión (UE) 2020/648 de la Comisión de 13 de mayo de 2020 relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia Covid-19, no ha resultado suficientemente satisfactoria, resultando necesario abordar soluciones a los turistas/pasajeros puesto que el actual marco normativo debe mejorarse.

2.3.3. En materia de energía, la configuración del mercado interior de la electricidad, establece las obligaciones de servicio público que deben cumplir todos los operadores al tratarse de un bien esencial, por lo que debe garantizarse su cumplimiento.

2.3.4. La cooperación con las entidades locales puede ser importante en el tratamiento de las políticas de protección del consumidor vulnerable. Todo el mundo puede ser vulnerable bien sea en razón de una falta de accesibilidad, estafa o por cualquier otro motivo.

2.3.5 En todo caso, el denominado acervo de los consumidores, tiene respetarse, mantenerse y enriquecerse, nunca debilitarse.

2.4.- Las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores:

2.4.1 Las personas mayores y con discapacidad tienen necesidades específicas relacionadas con el consumo y es importante garantizar que se disponga de información clara, accesible y fácil de usar, tanto en línea como fuera de línea, de conformidad con los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

2.4.2. Se debe dar un enfoque justo y no discriminatorio de la transformación digital debe tomar en consideración las necesidades de los consumidores de edad avanzada, los consumidores con discapacidad y, de manera más general, las personas "desconectadas" pueden estar menos familiarizadas con las herramientas digitales.

2.4.3. Se debería abordar la acción nº 17 de la agenda y presentar una Decisión sobre los requisitos de seguridad que deben cumplir los productos infantiles.

2.4.4. En cuanto a la Gobernanza, debe proseguir los debates periódicos y las autoridades nacionales deben trabajar de cerca para garantizar una estrecha colaboración y coordinación de las acciones y un mejor uso de los fondos disponibles.

2.4.5. Es importante que se renueve el Cuadro de Indicadores de las Condiciones de los Consumidores para poder efectuar mejor los seguimientos de la política de protección de los consumidores.

2.5.- La cooperación internacional:

Se debería hacer una referencia a la necesidad de que la UE proyecte a escala internacional su alto nivel de protección, como un valor y parte del modelo europeo.