



POLÍTICA DE
CONSUMIDORES

11

1. Introducción

La política de protección de los consumidores de la Unión Europea **tiene por objeto promover la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como sus derechos a la información, a la educación y a organizarse para preservar sus intereses.** Las exigencias de protección de los consumidores se tienen en cuenta en la definición de las demás políticas de la UE, tal como señala el artículo 12 del TFUE.

La protección de los consumidores es una política de competencia compartida entre la Unión Europea y los Estados miembros. Según el artículo 114 del TFUE, el Consejo, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario y previa consulta al Comité Económico y Social, adoptará las medidas relativas a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros.

Las acciones específicas de apoyo y complemento a la política desarrollada por los Estados miembros también se adoptan con arreglo al procedimiento legislativo ordinario y previa consulta del Comité Económico y Social Europeo.

Un Estado miembro podrá mantener o establecer medidas de protección de los consumidores más estrictas que las previstas por la Comunidad en la medida en que sean compatibles con el Tratado y hayan sido notificadas a la Comisión.

2. La Política de Consumidores en los Tratados.

La política de consumidores se regula actualmente en el **Título XV del Tratado de Funcio-**

namiento de la Unión Europea: protección de los consumidores (art. 169 TFUE), el cual señala que:

1. Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión **contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses.**
2. La Unión **contribuirá a que se alcancen los objetivos** a que se refiere el apartado 1 mediante:
 - a) medidas que adopte en virtud del artículo 114 en el marco de la realización del mercado interior;
 - b) medidas que apoyen, complementen y supervisen la política llevada a cabo por los Estados miembros.
3. El Parlamento Europeo y el Consejo, **con arreglo al procedimiento legislativo ordinario y previa consulta al Comité Económico y Social**, adoptarán las medidas mencionadas en la letra b) del apartado 2.
4. Las medidas que se adopten en virtud del apartado 3 no bastarán para que cada uno de los Estados miembros **mantenga y adopte medidas de mayor protección.** Dichas medidas deberán ser compatibles con los Tratados. Se notificarán a la Comisión.

3. Panorama histórico y cronología.

El origen de esta política podemos situarlo en la década de 1970 (el primer Programa de Acción presentado por la Comisión contenía ya los cinco derechos fundamentales que

constituyen actualmente la base de la política, siendo publicado en el **DO C92 de 25 de abril de 1975**), no obstante, la noción de 'consumidor' fue recogida por primera vez en el **Acta Única Europea de 1986**. Desde ese momento, la política de los consumidores quedó encuadrada en el objetivo general de consecución de un mercado único. Los nuevos programas de acción presentados durante ese periodo hicieron hincapié en:

- La representación de los consumidores.
- La información de los consumidores.
- La seguridad de los productos.
- Las transacciones.

A continuación, el **Tratado de la Unión Europea, firmado en Maastricht en febrero de 1992, elevó la protección de los consumidores al rango de 'política comunitaria'**; de hecho, el artículo 129 a) del mismo constituye el verdadero marco jurídico que hizo posible continuar desarrollando esta política. A partir de ese momento, se abrieron en este momento nuevas perspectivas e iniciativas legislativas que se concretaron en varios libros verdes (servicios financieros, acceso de los consumidores a la justicia, legislación alimentaria y venta y garantías de los bienes de consumo). En enero de 1993 se hizo realidad el desafío del mercado interior suprimiéndose los controles y todo tipo de trabas físicas, administrativas, técnicas y fiscales que se aplicaban a la circulación de mercancías, por lo que la Unión llegó a la libre circulación de personas, mercancías, servicios y capitales eliminando las fronteras interiores. A pesar de que la eliminación de los aranceles aduaneros favoreció los intercambios intracomunitarios, lo que generó un nuevo mercado abierto, también trajo como consecuencia diversos problemas lógicos derivados de los intercambios comerciales, como por ejemplo el riesgo de que ciertos productos pudieran aprovechar la libre circulación de mercancías para trastocar el mercado interior y afectar a otros productos.

Para el periodo 1996-1999 y con el objetivo de hacer frente a los nuevos retos de la globalización, reestructuración de los servicios públicos, desarrollo de la sociedad de la información y evolución de la biotecnología, la Comisión presentó una serie de prioridades que era necesario abordar:

- Servicios financieros, servicios esenciales de utilidad pública y productos alimentarios.
- Educación de los consumidores, fomento del consumo sostenible, acceso a la sociedad de la información
- Asistencia a los países de Europa del Este y países en desarrollo para ayudarles a elaborar su propia política en favor de los consumidores.

Uno de los grandes puntos de inflexión de este periodo fue la alarma causada por la encefalopatía espongiforme bovina (EEB), que instó tanto a los Estados miembros como a las instituciones europeas a colaborar estrechamente sobre todo en materia de salud del consumidor y en la seguridad alimentaria.

Así, el **Tratado de Ámsterdam de 1997** da un nuevo impulso a esta política en su artículo 153, que reforma el mencionado artículo 129 a) del Tratado de la Unión Europea y señala que los objetivos principales son la protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos de los consumidores, así como la promoción de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses. Es importante destacar la inclusión en dicho artículo de la necesidad de que las demás políticas comunitarias sean transversales en esta materia, es decir, que tengan en cuenta en su definición y ejecución la protección de los consumidores.

Con la adopción del **Tratado de Lisboa en 2007** se insiste en esto de la transversalidad, señalando el TFUE en su artículo 12 que *"al definirse y ejecutarse otras políticas y acciones*

de la Unión se tendrán en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores”.

4. Principales realizaciones de la Unión Europea en materia de Política de consumidores.

Las primeras actuaciones de la UE en favor de los consumidores arrancaron con una serie de planes de actuación, que comenzaron con la **Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975** relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores (Diario Oficial nº C 092 de 25/04/1975 p. 0001 – 0001). Una vez la realización del mercado interior fue plenamente efectiva, los objetivos de la política de los consumidores han pasado a considerarse parte integral de las principales políticas de la UE. El programa más reciente sobre consumidores es la **Estrategia en Materia de Política de los Consumidores 2007-2013** (Diario Oficial C 162 de 14/07/2007), la cual establece tres objetivos principales:

1. Capacitar a los consumidores mediante la creación de un mercado más transparente que ofrezca opciones reales, principalmente en términos de precio y calidad.
2. Mejorar el bienestar de los consumidores en términos de precio, calidad, diversidad, asequibilidad y seguridad.
3. Proteger eficazmente a los consumidores contra riesgos y amenazas graves.

Para lograr alcanzar los objetivos establecidos anteriormente, la política de la UE de consumidores se centrará en los siguientes ámbitos prioritarios:

- Mejorar el seguimiento de los mercados de consumo y de las políticas nacionales de los consumidores.
- Mejorar la regulación de la protección de los consumidores.

- Mejorar el control de la aplicación y las vías de recurso.
- Informar y educar mejor a los consumidores.
- Que haya transversalidad entre la política de consumidores y otras políticas y normas de la UE.
- Proteger mejor a los consumidores de la UE en los mercados internacionales.

El marco financiero que complementa a la estrategia es el programa de consumo, más conocido como **Programa de Acción Comunitaria en el Ámbito de la Política de Consumidores (2007-2013)**.

Actualmente ambos textos están siendo revisados, ya que el Parlamento Europeo y el Consejo están debatiendo la **Agenda del Consumidor Europeo** y una propuesta de **Reglamento sobre el Programa de Consumidores 2014-2020**. A raíz de estas revisiones, la Comisión Europea considera que uno de los principales desafíos a abordar en el futuro es la mejora y simplificación del entorno normativo en el área de la protección del consumidor, que comprende actualmente numerosas directivas, jurisprudencia y normas nacionales de los Estados miembros. En febrero de 2007, la Comisión Europea presentó un **Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo**, que comprendía ocho directivas relativas a esta materia. La modernización y simplificación de las normativa existente, cuando sea posible, podrá ser tremendamente útil para los consumidores al facilitarles el acceso a una mayor selección de productos y a mejores precios, y también para las empresas, al contribuir a reducir sus cargas.

Con objeto de reforzar la confianza de los consumidores en el mercado único, el **Acta del Mercado Único de abril de 2011** propuso un conjunto de medidas que incluían propuestas sobre resolución alternativa de litigios, recursos colectivos y derechos de los pasajeros.

En octubre de 2012, la Comisión Europea presentó un nuevo conjunto de medidas para su aprobación, agrupadas en el documento **Acta del Mercado Único II**, que se centran en la revisión de las normas relativas a la seguridad general de los productos y la vigilancia del mercado e incluía una iniciativa sobre cuentas bancarias; esta última iniciativa pretende una

mayor transparencia y comparabilidad en relación con las comisiones que se cobran por las cuentas bancarias y facilitaría a los consumidores el cambiar de cuenta.

A continuación, comentamos los principales avances que se han acometido en los distintos ámbitos de la política de consumidores:

4.1 Seguridad alimentaria

<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Alimentaria Europea y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria</p>	<p>DO C 96 E/27.3.2001 COM(2000) 716</p>	<p>Reglamento (CE) nº 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria. Diario Oficial L 031 de 01/02/2002 p. 0001 - 0024 DO L 31/1.2.2002</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de complementos alimenticios</p>	<p>DO C 311/31.10.2000 COM(2000) 222</p>	<p>Directiva 2002/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de junio de 2002, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de complementos alimenticios (Texto pertinente a efectos del EEE) Diario Oficial L 183 de 12/07/2002 p. 0051 - 0057 DO L 183/12.7.2002</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 95/2/CE relativa a aditivos alimentarios distintos de los colorantes y edulcorantes</p>	<p>COM(2002) 662 Directiva 2003/114/CE del Parlamento</p>	<p>Europeo y del Consejo, de 22 de diciembre de 2003, por la que se modifica la Directiva 95/2/CE, relativa a aditivos alimentarios distintos de los colorantes y edulcorantes. Diario Oficial L 024 de 29/01/2004 p. 0058 - 0064</p>

<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 94/35/CE relativa a los edulcorantes utilizados en los productos alimenticios</p>	<p>DO C 262 E/29.10.2002 COM(2002) 375</p>	<p>Directiva 2003/115/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de diciembre de 2003, por la que se modifica la Directiva 94/35/CE, relativa a los edulcorantes utilizados en los productos alimenticios. Diario Oficial L 024 de 29/01/2004 p. 0065 - 0071</p>
<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los aromas de humo utilizados o destinados a ser utilizados en los productos alimenticios o en su superficie</p>	<p>DO C 262 E/29.10.2002 COM(2002) 400</p>	<p>Reglamento (CE) n° 2065/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de noviembre de 2003, sobre los aromas de humo utilizados o destinados a ser utilizados en los productos alimenticios o en su superficie. Diario Oficial L 309 de 26/11/2003 p. 0001 - 0008</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 95/2/CE por lo que se refiere a las condiciones de uso del aditivo alimentario E 425 konjac</p>	<p>DO C 331 E/31.12.2002 COM(2002) 451</p>	<p>Directiva 2003/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2003, que modifica la Directiva 95/2/CE por lo que se refiere a las condiciones de uso del aditivo alimentario E 425 konjac (Texto pertinente a efectos del EEE) Diario Oficial L 178 de 17/07/2003 p. 0023 - 0023</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2000/13/CE en lo que respecta a la indicación de los ingredientes presentes en los productos alimenticios</p>	<p>DO C 332 E/27.11.2001 COM(2001) 433</p>	<p>Directiva 2003/89/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de noviembre de 2003, por la que se modifica la Directiva 2000/13/CE en lo que respecta a la indicación de los ingredientes presentes en los productos alimenticios (Texto pertinente a efectos del EEE) Diario Oficial L 308 de 25/11/2003 p. 0015 - 0018</p>

<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la higiene de los productos alimenticios</p>	<p>DO C 365 E/19.12.2000 COM(2000) 438-1</p>	<p>Reglamento (CE) Nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios. Diario Oficial L 139 30/04/2004 p.1</p>
<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal</p>	<p>DO C 365 E/19.12.2000 COM(2000) 438-2</p>	<p>Reglamento (CE) Nº 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal. Diario Oficial L 139 30/04/2004 p55</p>
<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre alimentos y piensos modificados genéticamente</p>	<p>DO C 304 E/30.10.2001 COM(2001) 425</p>	<p>Reglamento (CE) nº 1829/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de septiembre de 2003, sobre alimentos y piensos modificados genéticamente (Texto pertinente a efectos del EEE) Diario Oficial L 268 de 18/10/2003 p. 0001 - 0023</p>
<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el control de la salmonela y otros agentes zoonóticos transmitidos por los alimentos, por el que se modifican las Directivas 64/432/CEE, 72/462/CEE y 90/539/CEE del Consejo</p>	<p>DO C 304 E/30.10.2001 COM(2001) 452-3</p>	<p>Reglamento (CE) nº 2160/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre de 2003, sobre el control de la salmonela y otros agentes zoonóticos específicos transmitidos por los alimentos. Diario Oficial L 325 de 12/12/2003 p. 0001 - 001</p>
<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano</p>	<p>DO C 262 E/29.10.2002 COM(2002) 377</p>	<p>Directiva 2004/23/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, relativa al establecimiento de normas de calidad y de seguridad para la donación, la obtención, la evaluación, el procesamiento, la preservación, el almacenamiento y la distribución de células y tejidos humanos. Diario Oficial L 102 07/04/2004</p>

<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales no destinados al consumo humano</p>	<p>DO C 96 E/27.3.2001 COM(2000) 574</p>	<p>Reglamento (CE) nº 1774/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 3 de octubre de 2002 por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales no destinados al consumo humano. Diario Oficial L 273 de 10/10/2002 p. 0001- 0095 DO L 273/10.10.2002</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican las Directivas 90/425/CEE y 92/118/CEE relativas a las condiciones sanitarias de los subproductos animales</p>	<p>DO C 62 E/27.2.2001 COM(2000) 573</p>	<p>Directiva 2002/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2002, por la que se modifican las Directivas 90/425/CEE y 92/118/CEE en lo que respecta a las condiciones sanitarias de los subproductos animales. Diario Oficial L 315 de 19/11/2002 p. 0014 - 0015 DO L 315/19.11.2002</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica la Directiva 96/22/CE del Consejo por la que se prohíbe utilizar determinadas sustancias de efecto hormonal y tireostático y sustancias β-agonistas en la cría de ganado</p>	<p>DO C 337 E/28.11.2000 COM(2000) 320</p>	<p>Directiva 2003/74/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de septiembre de 2003, que modifica la Directiva 96/22/CE del Consejo por la que se prohíbe utilizar determinadas sustancias de efecto hormonal y tireostático y sustancias -agonistas en la cría de ganado. Diario Oficial L 262 de 14/10/2003 p. 0017 - 0021</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las sustancias y productos indeseables en la alimentación animal</p>	<p>DO C 89 E/28.3.2000 COM(1999) 654</p>	<p>Directiva 2002/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de mayo de 2002, sobre sustancias indeseables en la alimentación animal - Declaración del Consejo. Diario Oficial L 140 de 30/05/2002 p. 0010 - 0022 DO L 140/30.5.2002</p>

<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 79/373/CEE relativa a la comercialización de los piensos compuestos</p>	<p>COM(1999) 744</p>	<p>Directiva 2002/2/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por la que se modifica la Directiva 79/373/CEE del Consejo relativa a la circulación de los piensos compuestos y por la que se deroga la Directiva 91/357/CEE de la Comisión Diario Oficial L 063 de 06/03/2002 p. 0023 - 0025 DO L 63/6.3.2002</p>
<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los aditivos en la alimentación animal</p>	<p>DO C 203 E/27.8.2002 COM(2002) 153</p>	<p>Reglamento (CE) nº 1831/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de septiembre de 2003, sobre los aditivos en la alimentación animal (Texto pertinente a efectos del EEE) Diario Oficial L 268 de 18/10/2003 p. 0029 - 0043</p>
<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a las condiciones zoonositarias aplicables a los desplazamientos de animales de compañía sin ánimo comercial</p>	<p>DO C 29 E/30.1.2001 COM(2000) 529</p>	<p>Reglamento (CE) nº 998/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de mayo de 2003, por el que se aprueban las normas zoonositarias aplicables a los desplazamientos de animales de compañía sin ánimo comercial, y se modifica la Directiva 92/65/CEE del Consejo. Diario Oficial L 146 de 13/06/2003 p. 0001 - 0009</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 86/609/CEE del Consejo relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros respecto a la protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos</p>	<p>DO C 25 E/29.1.2002 COM(2001) 703</p>	<p>Directiva 2003/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de julio de 2003, por la que se modifica la Directiva 86/609/CEE del Consejo relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros respecto a la protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos (Texto pertinente a efectos del EEE) Diario Oficial nº L 230 de 16/09/2003 p. 0032 - 0033</p>

4.2 Sanidad pública

<p>Propuesta de Decisión del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se adopta un programa de acción comunitario en el ámbito de la salud pública (2001-2006)</p>	<p>DO C 337 E/28.11.2000 COM(2000) 285</p>	<p>Decisión nº 1786/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la adopción de un programa de acción comunitario en el ámbito de la salud pública (2003-2008) Diario Oficial L 271 de 09/10/2002 p. 0001 - 0012 DO L 271/9.10.2002</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad y de patrocinio de los productos del tabaco</p>	<p>DO C 270 E/25.9.2001 COM(2001) 283</p>	<p>Directiva 2003/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de mayo de 2003, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad y de patrocinio de los productos del tabaco (Texto pertinente a efectos del EEE) Diario Oficial L 152 de 20/06/2003 p. 0016 - 0019</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa al establecimiento de normas de calidad y de seguridad para la donación, la obtención, la verificación, el procesamiento, el almacenamiento y la distribución de células y tejidos humanos</p>	<p>DO C 227 E/24.9.2002 COM(2002) 319</p>	<p>Directiva 2004/23/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, relativa al establecimiento de normas de calidad y de seguridad para la donación, la obtención, la evaluación, el procesamiento, la preservación, el almacenamiento y la distribución de células y tejidos humanos. Diario Oficial L 102 de 7/04/2004, p. 0048-0058</p>
<p>Propuesta de directiva: normas de calidad y de seguridad relativas a la sangre humana y por la que se modifica la Directiva 89/381/CEE</p>	<p>DO C 154 E/29.5.2001 COM(2000) 816</p>	<p>Directiva 2002/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 2003, por la que se establecen normas de calidad y de seguridad para la extracción, verificación, tratamiento, almacenamiento y distribución de sangre humana y sus componentes y por la que se modifica la Directiva 2001/83/CE. Diario Oficial L 033 de 08/02/2003 p. 0030 - 0040</p>

4.3 Protección de los consumidores

<p>Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Alimentaria Europea y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria</p>	<p>DO C 96 E/27.3.2001 COM(2000) 716</p>	<p>Reglamento (CE) nº 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria. Diario Oficial L 031 de 01/02/2002 p. 0001 - 0024 DO L 31/1.2.2002</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y por la que se modifican las Directivas 90/619/CEE del Consejo y 97/7/CE y 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo</p>	<p>DO C 385/11.12.1998 COM(1998) 468</p>	<p>Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE. Diario Oficial L 271 de 09/10/2002 p. 0016 - 0024 DO L 271/9.10.2002</p>
<p>Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la armonización de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito a los consumidores</p>	<p>DO C 331 E/31.12.2002 COM(2002) 443</p>	<p>Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo. Diario Oficial L 133 de 22/5/2008 p. 66-92 DO L 133/22.05.2008</p>

4.4 Seguridad general de los productos

La norma más importante es la **Directiva 92/59/CEE del Consejo, de 29 de junio de 1992, relativa a la seguridad general de los productos**, modificada por la **Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001**, relativa a la seguridad general de los productos. Ha sido transpuesta, entre otras disposiciones, por el Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, por el que se adoptan medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor (Boletín Oficial del Estado número 46 de 22/02/1996, página 6601).

4.5 Seguridad de los niños

Destacamos la **Decisión 2010/376 de la Comisión, de 2 de julio de 2010**, sobre los requisitos de seguridad que deben establecer las normas europeas en relación con determinados productos del entorno de sueño de los niños de acuerdo con la **Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 170 de 6.7.2010, p. 39/48)**.

4.6 Sistema comunitario de intercambio de informaciones

La norma a destacar es la **Decisión 93/580/CEE del Consejo, de 25 de octubre de 1993**, relativa al establecimiento de un sistema comunitario de intercambio de informaciones sobre determinados productos que pueden poner en peligro la seguridad o la salud de los consumidores.

4.7 Sistema europeo de información sobre los accidentes domésticos y de las actividades de tiempo libre (EHLASS)

Este sistema quedó establecido mediante la **Decisión 93/683/CEE del Consejo, de 29 de octubre de 1993**, por la que se establece un sistema comunitario de información sobre los

accidentes domésticos y de las actividades de tiempo libre.

4.8 Productos cosméticos

Aquí se inserta la **Directiva 76/768/CEE del Consejo, de 27 de julio de 1976**, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de productos cosméticos, la cual ha sido modificada en numerosas ocasiones. Su transposición a la legislación nacional se ha efectuado entre otras disposiciones por el Real Decreto 1415/1995, de 4 de agosto, por el que se modifica la Reglamentación Técnico-Sanitaria de productos cosméticos, aprobada por Real Decreto 349/1988, de 15 de abril (Boletín Oficial del Estado número 220 de 14/09/1995).

4.9 Seguridad de los juguetes

La norma de referencia es la **Directiva 88/378/CEE del Consejo, de 3 de mayo de 1988**, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros sobre la seguridad de los juguetes, modificada a su vez por la **Directiva 93/68/CEE del Consejo, de 22 de Julio de 1993**, y transpuesta al ordenamiento jurídico español por el Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, por el que se aprueban las normas de seguridad de los juguetes (Boletín Oficial del Estado nº 166 de 12/07/1990 p. 20085). Años después, la **Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009**, sobre la seguridad de los juguetes (DO L 170 de 30.6.2009, p. 1/37) volvió a modificar la materia.

4.10 Productos medicinales

Quedaron regulados mediante la **Directiva 2001/83/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de noviembre de 2001**, por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos para uso humano.

4.11 Transplante de órganos

Su regulación es bastante reciente, quedando establecida mediante la **Directiva 2010/45/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010**, sobre normas de calidad y seguridad de los órganos humanos destinados al trasplante (**DO L 207 de 06/08/2010**, p. 14/29).

4.12 Salud laboral

Regulación también bastante reciente mediante la **Directiva 2009/148/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de noviembre de 2009**, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al amianto durante el trabajo (**DO L 330 de 16/12/2009**, p. 28/36).

4.13 Protección de los intereses económicos y jurídicos de los consumidores

Entre lo más relevante, cabe destacar el establecimiento de un **sistema de compensación a los consumidores** a través de estas 2 directivas:

- **Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998**, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores; ha sido incorporada a nuestro ordenamiento jurídico mediante la Ley 39/2002, de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios (Boletín Oficial del Estado nº 259 de 29/10/2002 p. 37922).
- **Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999**, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo; fue transpuesta por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma

de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al Ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias (Boletín Oficial del Estado nº 304 de 20/12/2002 p. 44759) y mediante la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo (Boletín Oficial del Estado nº 165 de 11/07/2003 p. 27160).

También destacamos, en materia de **responsabilidad por productos defectuosos**, la **Directiva 85/374/CEE del Consejo, de 25 de julio de 1985**, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Dicha directiva ha sido modificada posteriormente por la **Directiva 1999/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de mayo de 1999**.

El establecimiento de límites para las **cláusulas abusivas en contratos de consumo** se reguló mediante la **Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993**, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Fue posteriormente transpuesta en nuestro ordenamiento jurídico mediante la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (Boletín Oficial del Estado nº 89 de 14/04/1998 p. 12304).

En materia de **venta a domicilio**, destacamos la **Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985**, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales que ha sido incorporada por la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los

establecimientos mercantiles (Boletín Oficial del Estado nº 283 de 26/11/1991 p. 38165). También se ha abordado la **venta a distancia** con la **Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997**, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, posteriormente transpuesta por la citada Ley 47/2002, de 19 de diciembre.

Respecto del **envasado e indicación del precio**, señalamos la **Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998**, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores, incorporada a nuestro ordenamiento jurídico a través del Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre (Boletín Oficial del Estado nº 311 de 28/12/2000 p. 46319).

También se ha regulado la materia de **publicidad** mediante la **Directiva 97/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de octubre de 1997**, por la que se modifica la antigua **Directiva 84/450/CEE** sobre publicidad engañosa, con el fin de incluir en la misma la publicidad comparativa, incorporada mediante la Ley 39/2002, de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios (Boletín Oficial del Estado nº 259 de 29/10/2002 p. 37922).

Otro intento de compensar a los consumidores ha sido en materia de **sobrecontratación y tarifas aéreas**, en concreto, ante las prácticas de 'overbooking' de las compañías aéreas. Hace relativamente poco tiempo se adoptó el **Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004**, por el que se establecen

normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) 295/91 (Diario Oficial L 47, de 17/02/2004, p. 1).

Incluso en materia de **multipropiedad** se han hecho avances a través de 2 directivas:

- **Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994**, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, transpuesta por la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias (Boletín Oficial del Estado nº 300, de 16/12/1998, página 42076).
- **Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009**, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio (Diario Oficial L 33 de 03/02/2009, p. 10-30).

Por último, en materia de **cese de prácticas ilícitas**, nos encontramos la reciente **Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009**, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DO L 110 de 01/05/2009, p. 30-36).

5. Organismos relevantes que participan en la política de consumidores

LA COMISIÓN EUROPEA.

- **Dirección General de Salud y Consumidores.**

Persigue una Europa más sana y segura, donde los consumidores pueden tener la tranquilidad de que sus intereses están protegidos. Para el logro de esto, sus objetivos son dar más poder al consumidor, proteger y mejorar la salud pública, garantizar que los alimentos en Europa sean seguros y saludables, velar por la salud y el bienestar de nuestros animales y proteger la salud de cultivos y bosques. Cuenta con grupos de trabajo en Bruselas, Luxemburgo y Grange.

EL PARLAMENTO EUROPEO.

- **Comisión de Medio Ambiente, Salud Pública y Seguridad Alimentaria.**

Órgano de trabajo encargado de la elaboración de informes.

- **Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor.**

Órgano de trabajo específico que también se ocupa del estudio de cuestiones y elaboración de informes, pero en este caso directamente en relación protección del consumidor.

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA.

- **Consejo de Empleo, Política Social, Sanidad y Consumidores (EPSCO).**

De las 10 formaciones con las que actualmente cuenta el Consejo, ésta es la que se ocupa directamente del estudio de la política de consumidores. Convoca unas 4 veces al año a los Ministros de

los Estados miembros que son competentes en materia de empleo, protección social, protección de los consumidores, sanidad e igualdad de oportunidades. El principal desafío en esta materia es mejorar el nivel y la calidad de vida de los ciudadanos, en particular haciendo hincapié en la consecución de empleos de alta calidad y un alto nivel de protección social y protección de la salud, así como velar por los intereses de los consumidores, garantizando al mismo tiempo la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.

En estas materias, el Consejo suele decidir por mayoría cualificada y en ocasiones conjuntamente con el Parlamento Europeo (salvo en el ámbito de la seguridad social, donde decide por unanimidad). La principal misión de esta formación del Consejo es la adopción de normas europeas orientadas a armonizar o coordinar las legislaciones nacionales relativas, en particular, a las condiciones de trabajo (salud y seguridad de los trabajadores, seguridad social, participación de los trabajadores en la vida de la empresa), el refuerzo de las políticas nacionales de prevención de las enfermedades y de lucha contra las enfermedades más graves y ampliamente difundidas en el ámbito sanitario y la protección de los derechos de los consumidores.

Como las políticas de empleo y de protección social siguen siendo competencia de los Estados miembros, la contribución de la Unión Europea se limitará colaborar para establecer objetivos comunes a todos los Estados miembros, analizar las medidas adoptadas a nivel nacional y adoptar recomendaciones dirigidas a éstos. En el seno de esta formación del Consejo, los Estados miembros se reúnen para dialogar entre ellos, en particular a través de su participación en comités como el de Empleo y Protec-

ción Social, así como para intercambiar información y compartir los resultados de sus experiencias nacionales.

COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO.

- **Sección Especializada de Empleo, Asuntos Sociales y Ciudadanía.**

El Comité Económico y Social Europeo (CESE) es un órgano consultivo de la Unión Europea que procede de 1957 y tiene su sede en Bruselas. Se ocupa de ofrecer asesoramiento especializado a las principales instituciones que participen en el procedimiento legislativo de la Unión (Comisión Europea, Consejo de la UE y Parlamento Europeo) por medio de dictámenes, con objeto de que dichas instituciones, cuando aborden los proyectos legislativos, tengan en cuenta el papel de las organizaciones de la sociedad civil, principalmente del ámbito socioeconómico. En concreto, esta sección especializada es la que se ocupa de las tareas relacionadas con la política de consumidores.

COMITÉ DE LAS REGIONES.

- **Comité de Recursos naturales (NAT).**

Al igual que el CESE, el Comité de las Regiones (CDR) es un órgano consultivo de la Unión Europea nacido en 1992 y con sede en Bruselas, que tiene como misión asesorar por medio de dictámenes a la Comisión Europea, el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo para que, cuando aborden un proyecto de acto legislativo, tengan en cuenta la opinión de los entes regionales y locales de los Estados miembros. En concreto, el Comité de Recursos naturales es una sección especializada que se ocupa de los trabajos en relación con la gestión de la agricultura, la salud, la pesca y las políticas marítimas de la UE.

AGENCIAS DE LA UNIÓN EUROPEA.

- **Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (AESA).**

Mediante el **Reglamento (CE) 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002**, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se le proporciona su marco jurídico y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria (Diario Oficial L 31 de 01/02/2002). El cometido fundamental de la AESA es prestar asesoramiento científico independiente sobre todos los asuntos que tengan un impacto directo o indirecto en la seguridad de los alimentos.

La AESA dispone de un amplio mandato, de modo que pueda cubrir todas las etapas de la producción y el suministro de alimentos, desde la producción primaria y la seguridad de los piensos hasta la oferta alimentaria a los consumidores. También recopila información de cualquier parte del mundo, manteniéndose alerta sobre los nuevos progresos en el ámbito científico.

Aunque tenga como principal cliente a la Comisión Europea, la AESA es consultada regularmente por el Parlamento Europeo y los Estados miembros, pudiendo incluso hacer evaluaciones de riesgo por iniciativa propia. La AESA suele llevar a cabo evaluaciones de riesgos de la cadena alimentaria, así como evaluaciones científicas sobre cualquier asunto que pueda tener un impacto directo o indirecto en la seguridad alimentaria, incluidas las cuestiones relativas a la salud y al bienestar de los animales y a la salud de las plantas. También da asesoramiento científico sobre los Organismos Genéticamente Modificados (OGM) no destinados a la alimentación humana ni animal, y sobre la nutrición en relación con la legislación comunitaria.

6. Instrumentos financieros de la política de consumidores

Mediante la **Decisión 1926/2006, de 18 de diciembre de 2006**, se estableció el **Programa de Acción Comunitaria en el Ámbito de la Política de los Consumidores 2007-2013** (Diario Oficial L 404, de 30/12/2006, p.39) dotado para ese periodo con una dotación financiera de 156.800.000 euros. Este programa tiene como finalidad y objetivos los siguientes:

- **Objetivo I:** complementar, apoyar y vigilar las políticas de los Estados miembros, contribuir a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos y jurídicos de los consumidores, así como promover el derecho de los mismos a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses.
- **Objetivo II:** garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, concretamente mejorando la documentación objetiva, la consulta y la representación de los intereses de los consumidores.
- **Objetivo III:** garantizar la aplicación efectiva de la normativa de protección de los consumidores, en particular reforzando la cooperación, la información, la educación y las vías de recurso.

En relación con el **Objetivo I**, las principales acciones a acometer son las siguientes:

- Recopilación, intercambio y análisis de datos e información que sirvan de documentación de base objetiva para elaborar la política de los consumidores y para integrar los intereses de los consumidores en otras políticas comunitarias.
- Recopilación, intercambio y análisis de datos e información, así como creación de herramientas de evaluación que aporten una documentación de base objetiva sobre la seguridad de los bie-

nes y servicios para el consumo, como la exposición de los consumidores a las sustancias químicas emitidas por los productos, los riesgos y las lesiones en relación con productos y servicios específicos de consumo, y el análisis técnico de las notificaciones de alerta.

- Apoyo al recurso a dictámenes científicos y a la evaluación de riesgos, incluidas las competencias de los comités científicos independientes creados en virtud de la **Decisión 2004/210/CE, de 3 de marzo de 2004**, por la que se establecen Comités científicos en el ámbito de la seguridad de los consumidores, la salud pública y el medio ambiente.
- Preparación de medidas legislativas y otras iniciativas de regulación y promoción de iniciativas de carácter corregulador y autorregulador.
- Contribuciones financieras para el funcionamiento de las organizaciones de consumidores europeas.
- Contribuciones financieras al funcionamiento de organizaciones de consumidores europeas que representen los intereses de los consumidores en el desarrollo de normas para productos y servicios a nivel comunitario.
- Consolidación de la capacidad de las organizaciones de consumidores regionales, nacionales y europeas, en particular mediante la formación y el intercambio de las mejores prácticas y experiencia de su personal, especialmente dirigida a las organizaciones de consumidores de los Estados miembros que se hayan adherido a partir del 1 de mayo de 2004.

En relación con el **Objetivo II**, los proyectos a destacar son los siguientes:

- Acciones destinadas a mejorar la aplicación efectiva de la legislación comunitaria de protección de los consumidores,

en particular la **Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001**, sobre seguridad general de los productos, y el **Reglamento (CE) 2006/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004**, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores.

- Asesoramiento jurídico y técnico, incluidos estudios, relativos al seguimiento y la evaluación de la transposición, aplicación y cumplimiento de la legislación sobre protección de los consumidores por los Estados miembros, prestando especial atención a la **Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005**, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y al **Reglamento (CE) 2006/2004**. Se incluye aquí también la creación y el mantenimiento de bases de datos de acceso fácil y público sobre la transposición y la aplicación de la legislación comunitaria de protección de los consumidores.
- Acciones sobre información, asesoramiento y vías de recurso, como:
 - Seguimiento del funcionamiento y evaluación del impacto de la resolución alternativa de litigios.
 - Contribuciones financieras para medidas conjuntas con organismos públicos o sin fines lucrativos unidos en redes comunitarias de información y asistencia a los consumidores con el fin de ayudarles a ejercer sus derechos y obtener acceso a una resolución de litigios adecuada (la Red de Centros Europeos de los Consumidores).
 - Acciones para mejorar la comunicación con los ciudadanos de la

UE en materia de consumo, particularmente en los Estados miembros que se adhirieron a la Unión Europea el 1 de mayo de 2004, como, por ejemplo, publicaciones sobre cuestiones de interés para la política de los consumidores, oferta de información en línea, y acciones de información sobre medidas de protección y derechos de los consumidores.

- Acciones de educación de los consumidores, incluidas:
 - Acciones específicas dirigidas a los jóvenes consumidores, a los de más edad y a grupos vulnerables de consumidores, claramente menos capaces de defender sus intereses, y el desarrollo de herramientas didácticas interactivas.
 - Contribuciones financieras para el desarrollo de cursos europeos integrados de postgrado en cuestiones relativas a los consumidores, incluyendo un esquema de becas para hasta seis meses de estancia en otro país.

La contribución de la Unión a las acciones oscila entre un 50% y un 95%, según el tipo de acción. A continuación, en la siguiente ficha, sintetizamos las principales características del programa:

PROGRAMA DE ACCIÓN COMUNITARIA EN EL ÁMBITO DE LA POLÍTICA DE LOS CONSUMIDORES (2007 - 2013).

BASE JURÍDICA

Decisión nº 1926/2006/CE de 18 de diciembre de 2006, por la que se establece un programa de acción comunitaria en el ámbito de la política de los consumidores (2007-2013) (DOUE L 404, de 30 de diciembre de 2006). Resolución del Consejo, de 31 de mayo de 2007, sobre la estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013 (DOUE C 162, de 14 de julio de 2007) Decisión 2010/462/UE de 18 de agosto de 2010, relativa a la adopción de una decisión de financiación sobre un proyecto piloto destinado a promover la capacitación de los consumidores, así como la eficiencia y la estabilidad de los mercados financieros europeos, impartiendo formación a las asociaciones de consumidores y organizaciones similares (DOUE L 219, de 20 de agosto de 2010)

OBJETIVOS

La finalidad del programa consiste en complementar, apoyar y vigilar las políticas de los Estados miembros y contribuir a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos y jurídicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses.

PRESUPUESTO/FINANCIACIÓN

La dotación financiera para la ejecución del programa para el período comprendido entre el 31 de diciembre de 2006 y el 31 de diciem-

bre de 2013 ha sido fijada en 156.800.000 EUR. Las contribuciones financieras de la Comunidad no excederán de los siguientes niveles:

- a) El 50 % del coste de las acciones financiadas conjuntamente por la Comunidad y uno o varios Estados miembros, o por la Comunidad y los organismos competentes de los terceros países participantes con arreglo al artículo 8, salvo en el caso de acciones de interés excepcional, para los que el límite de la contribución financiera será del 70 %.
- b) El 85 % del coste de las acciones destinadas a crear cursos europeos integrados de posgrado en cuestiones relativas a los consumidores.
- c) El 50 % de los gastos de funcionamiento de las organizaciones europeas de consumidores.
- d) El 95 % de los gastos de funcionamiento de las organizaciones europeas de consumidores que representen los intereses de los consumidores en el desarrollo de normas para productos y servicios en el nivel comunitario.

QUIEN PUEDE PARTICIPAR

Entre otras línea de actuación, pueden participar:

- Las contribuciones financieras para las acciones mencionadas en el artículo 4, apartado 1, letra b) podrán concederse a instituciones de enseñanza superior de los Estados miembros o terceros países que participen, de conformidad con el artículo 8, tal y como se prevé en el artículo 2 de la Decisión no 2317/2003/CE por la que se establece un programa para la mejora de la calidad de la enseñanza superior y la promoción del entendimiento intercultural mediante la cooperación con terceros países (Erasmus Mundus) (2004-2008).

- Las contribuciones financieras para las acciones mencionadas en el artículo 4, apartado 2, letra a) podrán concederse a estudiantes y profesores que participen en los cursos europeos integrados de posgrado en cuestiones relativas a los consumidores cofinanciados en virtud del artículo 4, apartado 1, letra b) de la presente Decisión.

MÁS INFORMACIÓN

Centro Europeo del Consumidor en Madrid

Instituto Nacional de Consumo

Director: Jose María Tamames Rivera

C/ Príncipe de Vergara, 54

28006 Madrid

Teléfono. 91 8224555

Fax 91 8224562

Sitio web. <http://cec.consumo-inc.es>

7. Recursos web

http://europa.eu/pol/cons/index_es.html

Información general sobre la política comunitaria de consumidores.

http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_es.htm

Dirección General de Sanidad y Consumidores de la Comisión Europea.

<http://www.consilium.europa.eu/policies/council-configurations/employment,-social-policy,-health-and-consumer-affairs.aspx?lang=es>

Consejo de Empleo, Política Social, Sanidad y

Consumidores.

<http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.en.soc-section>

Sección Especializada de Empleo, Asuntos Sociales y Ciudadanía del Comité Económico y Social Europeo.

<http://cor.europa.eu/es/activities/commissions/nat/Pages/role.aspx>

Comisión de Recursos Naturales (NAT) del Comité de las Regiones.

http://www.isitfair.eu/index_es.html

Portal inaugurado por la Comisión Europea que ofrece ayuda y consejo a los consumidores de todas las edades, que quieran saber de qué fraudes han de estar alerta.

<http://www.econsumer.gov/espanol>

Portal de quejas transfronterizas de los consumidores.

<http://www.efsa.europa.eu>

Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria.

<http://ec.europa.eu/eahc>

Agencia Ejecutiva de Sanidad y Protección de los Consumidores.

<https://icpen.org>

Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN).

<http://www.cec.consumo-inc.es>

Centro Europeo del Consumidor.

<http://www.consumo-inc.gob.es>

Instituto Nacional del Consumo.

8. Bibliografía

BLÁZQUEZ NAVARRO, IRENE

Integración europea y diferencias comerciales en la OMC / Irene Blázquez Navarro; prólogo de Javier Díez-Hochleitner. -- Madrid: Marcial Pons, 2007. -- 511 p. -- (Derecho, economía y globalización)

ISBN 978-84-9768-403-3

BUSTO LAGO, JOSÉ MANUEL; ÁLVAREZ LATA, NATALIA; PEÑA LÓPEZ, FERNANDO

Reclamaciones de consumo: derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor / José Manuel Busto Lago, Natalia Álvarez Lata, Fernando Peña López. -- Cizur Menor (Navarra): Thomson-Aranzadi, 2005. -- 1118 p. -- (Monografías Aranzadi); 346) Contiene CD-ROM con formularios

ISBN 84-9767-852-4

Comercio electrónico / Davara & Davara. -- 3ª ed. -- Cizur Menor (Navarra): Aranzadi y Thomson, 2004. -- IX, 1497 p. -- (Factbook)

ISBN 84-9767-905-9

Los derechos del usuario del transporte aéreo / Miguel Nieto Menor, José Miguel Martínez Gimeno, Pablo Fernando Poza Cisneros, Juan José Torres Fernández. -- 1ª ed. -- Madrid: Boletín Oficial del Estado, 2006. -- 116 p. -- (Conoce tus derechos; 18)

ISBN 84-340-1646-X

ESTEBAN DE LA ROSA, FERNANDO

La protección de los consumidores en el Mercado interior europeo / Fernando Esteban de la Rosa. -- Granada: Comares, 2003. -- 286 p.

ISBN 84-8444-643-3

GÓMEZ LOZANO, MARÍA DEL MAR

Denominaciones de origen y otras indicaciones geográficas / M^a del Mar Gómez Lozano; prólogo Alberto Bercovitz Rodríguez Cano. -- Cizur Menor (Navarra): Aranzadi, 2004. -- 187 p. -- (Monografías Aranzadi); 303)

ISBN 84-9767-392-1

GUILLÉN CARAMÉS, JAVIER

El estatuto jurídico del consumidor: (política comunitaria, bases constitucionales y actividad de la administración) / Javier Guillén Caramés; prólogo de Lorenzo Martín-Retortillo Baquer. -- Madrid: Civitas, 2002. -- 625 p.

ISBN 84-470-1785-0

LASARTE ÁLVAREZ, CARLOS

Manual sobre protección de consumidores y usuarios / Carlos Lasarte Álvarez. -- 3ª ed. rev. y act. con la colaboración de M^a Fernanda Moretón Sanz. -- Madrid: Dykinson, 2007. -- 26, 378 p.

ISBN 978-84-9849-170-8

MARÍN LÓPEZ, MANUEL J.

Las garantías en la venta de bienes de consumo en la Unión Europea: la Directiva 1999/44/CE y su incorporación en los estados miembros / Manuel Jesús Marín López. -- Madrid: Instituto Nacional del Consumo, 2004. -- 2 v. Bibliografía: v. 1, p. 481-513. -- Contiene: t. 1. [Sin título particular] (513 p.) t. 2. Anexo documental (428 p.)

ISBN 84-96450-00-7

MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, ÁNGEL

La tutela comunitaria de las denominaciones geográficas: conflictos con otros signos distintivos / Ángel Martínez Gutiérrez. -- Barcelona: Atelier , 2008. -- 235 p.. -- (Derecho y administración).

ISBN 978-8496758-52-0

Mercado Europeo y reformas administrativas: la transposición de la Directiva de servicios en España / Helena Villarejo Galende...[et al.]; prólogo Tomás-Ramón Fernández Rodríguez. -- Madrid: Civitas , 2010. -- 359 p.

ISBN 978-84-470-3323-2

Nueva normativa sobre garantías en la venta de bienes de consumo: aplicación en España de la Directiva 1999/44/CE / Cámara de Oficial de Comercio e Industria de Madrid -- Madrid: Cámara de Comercio e Industria de Madrid , 2004. -- 147 p.

ISBN 84-96234-07-X

OANTA, GABRIELA ALEXANDRA

La política de seguridad alimentaria en la Unión Europea / Gabriela Alexandra Oanta. -- Valencia: Tirant lo Blanch , 2007. -- 482 p.. -- (Tirant Monografías ; 495)

ISBN 978-84-8456-881-0

ORDÓÑEZ SOLÍS, DAVID

La protección judicial de los derechos fundamentales de solidaridad: derechos sociales, medio ambiente y consumidores / David Ordóñez Solís. -- Granada: Comares , 2006. -- 300 p. . -- (Biblioteca Comares de Ciencia Jurídica) Bibliografía: p. 291-300.

ISBN 84-9836-087-0

Protección penal del consumidor en la Unión Europea / coordinador, Nicolás García Rivas. -- Cuenca: Ediciones de la Universidad Castilla-La Mancha , 2005. -- 323 p. . -- (Colección Marino Barbero Santos; 2).

ISBN 84-8427-376-8

ROMERO GARCÍA-MORA, GUILLERMO.

Perspectivas para el consumidor ante el derecho europeo de contratos / Guillermo Romero García-Mora. -- Madrid: Instituto Nacional del Consumo, 2003. -- 286 p.

ISBN 84-86816-95-5

RUIZ MUÑOZ, MIGUEL

Derecho europeo de responsabilidad civil del fabricante: a propósito de la jurisprudencia del TJCE / Miguel Ruiz Muñoz. -- Valencia: Tirant lo Blanch , 2004. -- 114 p. -- (Privado ; 67).

ISBN 84-8456-013-9

SERRANO LOZANO, RUBÉN

El régimen jurídico de los residuos de envases / Rubén Serrano Lozano. -- Madrid: Dykinson, 2007. -- 306 p.

ISBN 978-84-9849-057-2

SOLER VALDÉS-BANGO, ALFREDO

El contrato de viaje combinado / Alfredo Soler Valdés-Bango. -- Cizur Menor (Navarra): Thomson Aranzadi , 2005. -- 492 p.

ISBN 84-9767-923-7

9. Directorio de puntos de información.**CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR**

EN ESPAÑA.

C/ Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Email: cec@consumo-inc.es
Tlf.: +34/ 91 822 45 55, +34/ 91 822 45 62
Fax: 00 34 91 822 45 62
Web: <http://www.cec.consumo-inc.es>

AGENCIA EJECUTIVA DE SANIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

12, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburgo
Email: eahc@ec.europa.eu
Tlf.: +352-4301-32015
Fax: +352-4301-30359
Web: <http://ec.europa.eu/eahc/index.html>

AUTORIDAD EUROPEA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA.

Via Carlo Magno 1A
I-43126 Parma (Italia)
Tlf.: +39 0521 036 111
Fax: +39 0521 036 110
Web: http://europa.eu/agencies/regulatory_agencies_bodies/policy_agencies/efsa/index_es.htm

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMIDORES DE LA COMISIÓN EUROPEA.

4 Rue Breydel ó 101 Rue Froissart (las dos entradas pertenecen al mismo edificio).
1040 Bruselas (Bélgica)
Email: http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dyna/mailbox/index_en.cfm (formulario de consulta).
Tlf.: 0032 2 299 11 11

Web: http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_es.htm

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA.

Rue de la Loi 175,
B-1048 Bruselas (Bélgica)
Tlf.: (32-2) 281 61 11
Fax: (32-2) 281 69 34
Web: <http://www.consilium.europa.eu/homepage?lang=es>
Para preguntas generales e información sobre las actividades del Consejo:
Servicio de Información al Público
Tlf.: (32-2) 281 56 50
Fax: (32-2) 281 49 77
Para información a la prensa:
Oficina de Prensa
Tlf.: (32-2) 281 63 19
Fax: (32-2) 281 80 26
Para solicitar una visita de información al Consejo:
Servicio de Visitas
Tlf.: (32-2) 281 21 40
Fax: (32-2) 281 66 09
Para consultar un documento del Consejo en el registro público o solicitar el acceso a otros documentos del Consejo:
Transparencia/Acceso a la Unidad de Documentos
Fax: (32-2) 281 63 61
Web: <http://register.consilium.europa.eu>

Para información sobre publicaciones:
Publicaciones/Servicio de Documentación
Tlf.: (32-2) 281 84 46 / 281 78 59 / 281 61 07
Email: bookshop.online@consilium.europa.eu
Para visitar la biblioteca del Consejo que contiene monografías, obras de referencia y publicaciones de la UE (acceso al

público únicamente mediante cita):

Biblioteca Central

Tlf.: (32-2) 281 65 25

Fax: (32-2) 281 81 74

Email: bibliotheque.centrale@consilium.europa.eu

Para consultar documentos de los archivos históricos del Consejo (únicamente mediante cita):

Archivos centrales

Email: archives.centrales@consilium.europa.eu

EL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO.

Rue Belliard, 99

B-1040 Bruselas (Bélgica)

Tlf.: +32 (0) 2 546 90 11

Fax: +32 (0) 2 513 48 93

Web: <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.en.home>

EL COMITÉ DE LAS REGIONES EUROPEO.

Bâtiment Jacques Delors

Rue Belliard 99-101

B - 1040 Bruselas (Bélgica)

Tlf.: +32 2 282 22 11

Fax: +32 2 282 23 25

Web: <http://cor.europa.eu/es/Pages/home.aspx>

10. Resumen de la política de consumidores

La UE aplica una política de consumidores que tiene como prioridad:

- Proteger la **salud, seguridad** y **bienestar**

económico de los consumidores.

- Promover su derecho a la **información** y la **educación**.
- Proteger los **intereses** de los consumidores y animarles a crear sus **propias asociaciones**.
- Podemos concretar en 4 los objetivos perseguidos por la UE con esta política:

1. Un mercado para los consumidores de la UE.

En una economía europea efectiva e integrada, basada en normas válidas para toda la Unión, los consumidores pueden adquirir bienes y servicios en otros países de la UE con la tranquilidad de que sus derechos estarán protegidos si surge algún problema.

La UE ha puesto en marcha un Programa de protección de los consumidores (2007-2013) para ofrecer un alto nivel de protección jurídica y garantizar que la legislación se aplique adecuadamente.

2. Velar por los intereses del consumidor.

Con su política la UE **garantiza a los consumidores un elevado nivel de seguridad** en muchos ámbitos:

- Se han establecido **requisitos especiales de seguridad** para juguetes, aparatos eléctricos, cosméticos, productos farmacéuticos, alimentos, encendedores, equipos de protección individual, maquinaria y embarcaciones de recreo.
- La UE tiene normas estrictas sobre **retirada de productos defectuosos** y recibe cada año más de 2.000 notificaciones de productos peligrosos o inseguros, relacionadas principalmente con juguetes, prendas de vestir y productos textiles (cordones peligrosos en ropa infantil, sustancias tóxicas en calzado y tapicerías, etc.).

La UE también protege **los intereses generales del consumidor** en áreas como:

- Prácticas comerciales justas.
- Publicidad engañosa y comparativa.
- Indicación y etiquetado de precios.
- Cláusulas contractuales abusivas.
- Venta a distancia y a domicilio.
- Multipropiedad y vacaciones combinadas.
- Derechos de los viajeros.
- Declaraciones nutricionales y de propiedades saludables.
- Nuevos productos alimenticios.
- Ingredientes y envases alimentarios.

3. Prácticas comerciales justas

Ante el crecimiento de los servicios financieros y el comercio electrónico, la Comisión ha propuesto directrices de **buenas prácticas de comercio electrónico** y normas sobre todo lo relacionado con el **crédito al consumo y los medios de pago distintos del efectivo**.

Los intereses de los consumidores se tienen en cuenta en la legislación que **liberaliza servicios públicos fundamentales** como transportes, electricidad y gas, telecomunicaciones y correos. El objetivo es garantizar el acceso universal a servicios de alta calidad a precios asequibles.

4. Hacer que se cumplan las normas

Los ciudadanos tienen que poder **recurrir** en caso de **aplicación incorrecta** de las normas europeas. Para ello los países de la UE deben cooperar mejor. Los procesos judiciales pueden ser largos y costosos, sobre todo cuando deben celebrarse fuera del propio país. Para fomentar los acuerdos extrajudiciales, la Comisión ha creado formas gratuitas o baratas de resolver los litigios.

En toda la UE son ahora ilegales las **prácticas comerciales desleales**, como la publicidad engañosa y las técnicas comerciales agresivas que recurren al acoso, la coacción y el abuso de influencia.

Muchos consumidores desconfían de las compras transfronterizas porque no están seguros de sus derechos y temen las estafas. Las nuevas normas europeas les garantizan **la misma protección frente a las prácticas comerciales agresivas y los profesionales deshonrados** tanto si compran en la tienda de la esquina como si lo hacen en una web de otro país miembro.

Otra posibilidad de recurso es dirigirse a la Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC).

TEST DE AUTOEVALUACIÓN

1. **Al sistema europeo de información sobre los accidentes domésticos se le conoce por:**

- a) ECLAS
- b) EHLASS
- c) HOMEPASS
- d) MEDIA
- e) LIFE

2. **La directiva que regula las normas de calidad y seguridad de los órganos humanos destinados al trasplante es:**

- a) Directiva 2009/112/UE
- b) Directiva 2013/72/UE
- c) Directiva 2010/45/UE
- d) Directiva 2006/1/UE
- e) Directiva 2008/884/UE

3. El mecanismo de solución de conflictos en el mercado interior se denomina:

- a) SOLVIT
- b) AENOR
- c) OTRI
- d) CURIA
- e) CORDIS

4. El artículo que regula actualmente la política de protección de los consumidores en el TFUE es:

- a) 165
- b) 166
- c) 167
- d) 168
- e) 169

5. La noción de “consumidor” fue recogida por primera vez en:

- a) Tratado de Roma 1957
- b) Tratado de Maastrich 1992
- c) Tratado de Lisboa 2007
- d) Acta única Europea de 1986
- e) Tratado de Niza 2001

6. La tenencia de inmuebles en régimen de tiempo compartido, se conoce como:

- a) Sobreanotación
- b) Multipropiedad
- c) Time housing
- d) No está regulada en el ordenamiento comunitario
- e) Fracking

7. La Agencia Comunitaria que se ocupa de la Seguridad Alimentaria es:

- a) AEMA
- b) OSHA
- c) EFTA
- d) AESA
- e) INTA

8. Uno de los hitos en el incremento de las medidas comunitarias para la protección de los consumidores fue la llamada enfermedad de las vacas locas ¿Cuál es la denominación técnica de esta enfermedad?:

- a) Enterotexemia
- b) Tuberculosis
- c) Brucelosis
- d) Encefalopatía espongiforme bovina
- e) Fiebre aftosa

Solucionario test de autoevaluación

Preguntas	Respuestas
1	B
2	C
3	A
4	D
5	D
6	B
7	D
8	D