



5 de octubre de 2018

## CEC-España asiste al “Diálogo nacional sobre el nuevo marco para los consumidores”

- **Durante el encuentro se puso de manifiesto la necesidad de que los consumidores estén formados, informados, protegidos y consuman de forma responsable.**

La jefa de oficina del Centro Europeo del Consumidor en España, Pilar Biesa, asistió el lunes uno de octubre a un nuevo encuentro organizado por la Comisión Europea, el Ministerio de Sanidad, Consumo y bienestar Social y el Consejo de Consumidores y Usuarios con el fin de analizar el nuevo marco legal europeo (New Deal for Consumers) que está previsto que se aprueba el próximo mes de abril de 2019. Bajo el título “Diálogo nacional: Nuevo marco para los consumidores”, distintos expertos en materia de consumo analizaron los nuevos derechos que los consumidores europeos podrán disfrutar una vez que se apruebe el nuevo paquete de medidas.

### Acciones colectivas.

Con el nuevo marco para los consumidores, las entidades habilitadas para tal efecto podrán interponer acciones de representación colectiva en aquellos casos en los numerosos ciudadanos hayan visto vulnerados sus derechos como consumidor por una misma empresa. En estos casos, las entidades habilitadas defenderán el caso en nombre de los consumidores pudiendo llegar incluso a un acuerdo económico. Según explicó Blanca Rodríguez-Galindo de la DG Justice and Consumers Head of Unit de la Comisión Europea, estos organismos deberán ser entidades sin ánimo de lucro y establecidas legalmente conforme al derecho nacional. De esta forma, se persigue que no se genere una “industria de lo contencioso” y prevalezcan, ante todo, los intereses de los consumidores.

### Calidad dual.

A través del nuevo marco, la Comisión Europea quiere advertir a las empresas que comercializar productos con composiciones o calidades distintas bajo una misma presentación, imagen o envase sin informar de ello a los consumidores es una práctica desleal o engañosa ya que induce a los consumidores a pensar que están comprando el mismo bien y crea una diferenciación injustificada de los productos en el mercado único.

### Prácticas agresivas o engañosas.

Las prácticas comerciales agresivas y engañosas están prohibidas por la legislación de la UE, incluidas las visitas comerciales a domicilio no solicitadas y las excursiones comerciales organizadas por comerciantes para promocionar o vender sus productos a sus consumidores. Con el fin de ofrecer una mayor protección a los consumidores vulnerables (por ejemplo consumidores de edad avanzada), frente a este tipo de prácticas, el nuevo marco para los consumidores ofrece la posibilidad de que los Estados miembros ofrezcan una mayor protección a la población más vulnerable.

### Comercio online.

Asimismo, el nuevo acuerdo permitirá ofrecer información más transparente a los consumidores cuando compren en el comercio online. El consumidor sabrá quién vende el producto o servicio, o si el vendedor es un profesional u otro consumidor. De esta forma, será más fácil conocer sus derechos y tendrá más claro a quién dirigir sus reclamaciones. La información sobre la duración del contrato y las condiciones de rescisión deberá ser también más clara.

*Con el nuevo paquete de medidas conocido como “Nuevo Marco para los Consumidores” (New Deal for Consumer) se persigue modernizar los derechos de los consumidores, adaptándolos al nuevo entorno digital y ofreciendo así una mayor protección frente a prácticas desleales o engañosas, especialmente a la población más vulnerable.*

### Sobre ECC-Net.

*La red del Centro Europeo del Consumidor (ECC-Net) fue creada por la Comisión Europea en 2005. Hay un Centro Europeo del Consumidor en cada estado miembro de la Unión Europea, así como en Noruega e Islandia. Todos ellos ofrecen asistencia y asesoramiento gratuitos para los consumidores.*