

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS E INTERIOR

ECONOMIA Y HACIENDA

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES

EDUCACION

SALUD

POLÍTICA SOCIAL, IGUALDAD,  
DEPORTE Y JUVENTUDDESARROLLO RURAL, INDUSTRIA,  
EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE

FOMENTO Y VIVIENDA

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Navarra representa a las regiones españolas en el Grupo de Trabajo de Protección de los Consumidores del Consejo de la UE

*El Grupo impulsa nuevas medidas de resolución extrajudicial de conflictos entre comerciantes y consumidores en la Unión*

Lunes, 05 de diciembre de 2011

El Gobierno de Navarra ha participado en el Grupo de Trabajo de Protección de los Consumidores del Consejo de la Unión Europea, organismo que impulsa una propuesta de Directiva que establecerá un nuevo marco para la resolución de conflictos a través del arbitraje.

A ta fin, el pasado 29 de noviembre, el director del Servicio de Consumo y Arbitraje de Navarra, César López Dios, participó en la sesión final de trabajo de este Grupo formando parte de la delegación de España y como representante de las comunidades autónomas.

### Plataforma online para los litigios en compras de internet

La propuesta normativa en cuya elaboración ha participado Navarra, introduce prácticas más eficaces por parte de los Estados miembros en los procedimientos de arbitraje y propone plazos límite para resolver los conflictos entre comerciantes y consumidores. La Comisión presentó, además propuestas para solucionar extrajudicialmente todos los litigios (en la UE solo era posible en algunos sectores empresariales o en determinadas áreas), lo que permitirá hacerlo de forma más rápida, sencilla y barata.

Se amplía así la resolución extrajudicial de litigios, garantizando que todos los consumidores de la UE puedan resolver sus problemas sin necesidad de ir a los Tribunales. Se calcula que ello podría ahorrar a los consumidores aproximadamente 22.500 millones de euros anuales.

Además, la Comisión quiere crear una única plataforma en línea para toda la UE, destinada a los consumidores que compran por internet en otro país de la UE; esta plataforma permitirá resolver litigios contractuales enteramente en red, en un plazo de 30 días.

Con ambas medidas la Comisión desea ayudar a aumentar la confianza de los consumidores en el mercado único a escala europea, al tiempo que contribuye al crecimiento de la economía de la UE. Los consumidores tendrán acceso a vías efectivas y poco costosas de resolver sus litigios con los comerciantes dentro de la UE, ya se hayan producido en su propio país o en otro de la UE.

Los consumidores que compran en línea en otros países de la UE

podrán resolver sus litigios contractuales con comerciantes de la UE enteramente en línea. Y consumidores y comerciantes de toda Europa tendrán la garantía de que todas las entidades europeas extrajudiciales llamadas a resolver sus litigios cumplirán los mismos criterios, estarán cualificadas y serán transparentes, efectivas y equitativas.

Por otra parte, si los consumidores tienen mayor confianza se animarán a buscar mejores ofertas y mejores precios en el mercado único a escala de la UE, impulsando así la competencia y el crecimiento económico.

En esta reunión la Comisión elevó también una propuesta para la regulación por el Parlamento Europeo y por el Consejo, del Programa de Consumo 2014-2020. La Comisión explicó las acciones fundamentales del programa y su dotación económica para el periodo, que asciende a 197 millones de euros. Según ha explicado López de Dios, "este programa supone un avance significativo en su dotación económica y en las acciones que ha previsto desarrollar, y las comunidades autónomas tendrán acceso a estos fondos para desarrollar acciones específicas mediante el programa INTERREG".

En el encuentro también se informó sobre la propuesta de Directiva europea de Prácticas Comerciales Desleales, que quiere implementarse para poner coto a estas prácticas empresariales abusivas.