



Comisaria Europea para la
Protección de los Consumidores

**MEGLENA
KUNEVA**

“Los consumidores deben beneficiarse del mercado único y recibir un mejor trato”

Licenciada en Derecho, especializada en estudios de Relaciones Internacionales, Derechos Humanos y Ecología, Meglena Kuneva (nacida en Sofía, Bulgaria, en 1955) es la Comisaria Europea para la Protección de los Consumidores desde octubre de 2006. Su experiencia como profesora de universidades públicas y privadas en Bulgaria e incluso su trabajo como periodista en Radio Bulgaria avalan sus grandes dotes como comunicadora y su contrastada capacidad para negociar cualquier asunto de vital importancia que beneficie a los consumidores.

Desde su cargo, se plantea el laborioso reto de dar respuesta a más de 493 millones de consumidores europeos en problemas vinculados con distintos sectores, como telecomunicaciones, el comercio electrónico, el sector bancario... Uno de sus objetivos es animar a los consumidores a que hablen y muestren sus demandas, sus necesidades, para poder así marcar pautas de trabajo que se transformen en soluciones. “Los consumidores son el motor de la economía europea. Necesitan un mejor trato, una mayor protección. Por eso, vamos a trabajar en la creación de leyes que permitan equiparar normas entre Estados y que les permitan elevar su nivel de vida”, asegura.

¿Cree que el consumidor europeo confía en las instituciones europeas?

Sí, creo que el consumidor europeo confía en las instituciones que velan por la defensa de sus derechos. No obstante, la forma de medir en quién y en qué confían los consumidores europeos pasa por ver cómo se aplica la legislación europea. En la actualidad estamos ante una gran oportunidad para desarrollar una buena coordinación entre los Estados miembros y la Comisión. Es necesario que trabajemos por el correcto cumplimiento de las leyes, porque, ¿de qué sirve una ley si no se aplica? Cuando adoptamos una legislación, intentamos au-

nar esfuerzos entre la Comisión, el Parlamento y los estados miembros. De este modo, podemos decir que la “propiedad” de esa medida no es sólo de las instituciones europeas, sino de todos los estados miembros y de sus ciudadanos.

¿Qué pueden hacer las instituciones europeas para beneficiar al consumidor?

Está claro que necesitamos una buena legislación y, por supuesto, hacer una correcta supervisión de la aplicación de esas normas. Y en esta línea de trabajo es en la que nos movemos. La legislación europea está cada vez más presente en todos los sectores que afectan al consumo: telecomunicaciones, transporte, sector energético... Los derechos del consumidor cobran cada vez mayor importancia, de ahí su mayor presencia. En muchas áreas, la Comisión está siendo pionera en la elaboración de normas que hablen sobre los derechos de los consumidores. Primero, en el nivel de la Unión Europea y, después, en la promoción para su implantación en los Estados miembros.

¿Cómo se puede incrementar el nivel de confianza y de información de los consumidores?

A través de una legislación bien pensada y meditada. Por ejemplo, en España creo que hace falta una norma que regule el sector de la multipropiedad, ámbito en el que se han producido problemas en los últimos tiempos. Este país tiene un turismo muy rico que no debe verse perjudicado por este tipo de dificultades. Conviene señalar, en cualquier caso, que con frecuencia las empresas que ofrecen servicios de multipropiedad problemáticas son entidades extranjeras afincadas en España. Éste es un tema urgente al que tenemos que enfrentarnos y que ya está incluido de forma clara en nuestra agenda. Antes de fin de mayo, está previsto que podamos aprobar una Directiva sobre la multipropiedad. Éste es, por tanto, una buena muestra de nuestro esfuerzo por incrementar el nivel de confianza del consumidor. ►

No obstante, también nos preocupan otros temas como los servicios relacionados con el uso de Internet, por ejemplo con las descargas de música, los servicios financieros y, en particular, el crédito al consumo.

Precisamente, también se está trabajando en la elaboración de una Directiva del Crédito al Consumo.

Sí. Éste es un tema en el que se viene trabajando desde hace ya siete años, lo que no es un buen ejemplo de eficiencia. Sin embargo, creo que debemos llegar a un acuerdo y regular este asunto, muy importante en la actualidad, en especial debido al elevado nivel de endeudamiento de las familias.

¿Cómo ve el papel de las asociaciones de consumidores en la UE de los 27?

En el caso de España, creo que tiene unas organizaciones muy fuertes. Me he entrevistado con los responsables de algunas de ellas y así me lo han dejado ver. Tengo que felicitarles por su buen hacer y, también, por el papel que está jugando el Ministerio de Sanidad. Creo que van por buen camino y ésa es la mejor forma de cosechar éxitos. La política de consumo no es una "isla", no hay que tomarla de forma aislada. La colaboración con el Gobierno en estos ámbitos es muy importante.

¿Los consumidores han sabido beneficiarse de las ventajas de un mercado único?

No creo que se pueda dar un sí rotundo. Tenemos nuestros éxitos y, también, nuestros fracasos. Las cifras muestran, por ejemplo, que el consumidor europeo no disfruta de unos servicios financieros de manera transfronteriza. También estamos desaprovechando las oportunidades que nos ofrece Internet como medio de compra. De hecho, las compras por este medio están a muy bajo nivel.

El consumidor europeo no disfruta de unos servicios financieros de manera transfronteriza. También estamos desaprovechando las oportunidades que nos ofrece Internet como medio de compra. De hecho, las compras por este medio están a muy bajo nivel.

Pese a la liberalización de los servicios de interés general, al consumidor le cuesta mucho cambiar de empresa de bienes y servicios. ¿Qué políticas prevé su Dirección para mejorar esta situación?

En la actualidad, ya se está trabajando duro en temas de interoperabilidad y telefonía. Se está preparando una nueva legislación que proteja más a los consumidores. En estos momentos, hay empresas que están obteniendo grandes beneficios a costa de las elevadas tarifas que cobran a los consumidores, en ocasiones excesivas. Se necesita una norma que proteja más al consumidor en este sentido.

La realidad de la Unión Europea dista mucho de ser armónica en materia de protección al consumidor. ¿Qué problemas representan estas diferencias? ¿qué pasos hay que dar para materializar una política común de protección del consumidor?

Bueno, tenemos una dilatada experiencia en trabajar con sistemas comunitarios de intercambio de información. Por ejemplo, desde 2003 contamos con el sistema Rapex, sistema comunitario de intercambio rápido de información sobre los peligros derivados de la utilización de productos de consumo. A través de este sistema se avisa de la existencia de estos productos en los diferentes mercados de los estados miembros.

El hecho de que se hayan duplicado las comunicaciones de productos peligrosos en el último año es una buena prueba que indica que el sistema funciona. El sistema muestra, por ejemplo, que los más afectados son los productos chinos. En estos momentos, estamos haciendo todo lo que podemos para llegar a acuerdos con China con el objeto de que apliquen unas normas similares a las europeas. Creemos que no sólo es importante conseguir buenos precios, sino también defender las normas y valores europeos.

¿Qué se puede hacer para mejorar el nivel de confianza del consumidor en el comercio online?

En relación con el comercio online es importante fijar medidas similares de aplicación en todos los puntos de la Unión Europea. Por ejemplo, en primer lugar es importante que los consumidores conozcan qué derechos pueden ejercitar cuando compran un producto o servicio a través de Internet. Deben saber si lo van a poder devolver, si van a poder recuperar el dinero y en qué plazo... Es importante que el consumidor conozca qué derechos tiene cuando hace uso del comercio electrónico. Precisamente, los Centros Europeos para los Consumidores están ahí para eso: para asesorar a los consumidores e informarles.

¿Qué acciones se aplican actualmente para un acceso a alimentos seguros?

El control de los productos alimentarios y de los piensos para animales pertenece a otra cartera, no a la mía. En cualquier caso, tenemos un sistema que compartimos para avisar sobre productos peligrosos. La Unión Europea dispone de un sistema de alerta rápida sobre productos alimentarios.

Es muy importante el funcionamiento de este tipo de métodos para promover la colaboración entre Estados miembros. A ello hay que sumar la continuidad de nuestros esfuerzos para determinar cómo deberíamos transmitir información sobre los alimentos. Debemos decidir qué tipo de datos deben aparecer en las etiquetas de los productos: información sobre datos nutricionales, sobre genética de los animales. Estamos valorando, por ejem-

“No sólo es importante conseguir buenos precios, sino también defender las normas y valores europeos”

plo, si deben los alimentos incluir información que indique si los animales han sido clonados.

Según diversos expertos, la etiqueta ecológica europea no se ha asentado como sería deseable. ¿Por qué es así? ¿Se va a hacer algo para impulsarla?

Hemos encontrado ciertas reticencias. Esperamos que el problema se resuelva de igual forma en todas partes. Consultaremos con todos los Estados para ver si podemos encontrar una solución conjunta.

¿Es positivo para los consumidores que se cree una zona de pagos única, como se está estudiando hacer en la Unión Europea?

Por supuesto, el sistema de pagos único (denominado SEPA por su nombre en inglés: Single Euro

comportamiento más responsable e informado. Nosotros hemos lanzado numerosas campañas sobre productos. Muchas de ellas tienen que ver con el etiquetado y con el ahorro energético.

Nuestra idea es establecer normas comunes para mejorar la eficiencia energética y para que no se produzca un distinto tratamiento entre Estados miembros. Es importante que no se distorsione la competencia y que todos estemos en igualdad de condiciones.

El consumo de productos ecológicos en España ha descendido en el último año, según el Barómetro de Consumo de Fundación Eroski. ¿A qué cree que se debe?

Es una cuestión que tiene que ver con los consumidores. Es importante que sepan qué cosas son sanas y



“Los consumidores son el motor de la economía europea”

Payments Area) es algo muy positivo en sí mismo. El SEPA es un proyecto encaminado a crear un mercado único europeo para la realización de pagos en euros, que haga posible que los ciudadanos y las empresas europeas puedan efectuar sus pagos en euros en toda la zona desde una única cuenta bancaria, utilizando un único conjunto de instrumentos de pago y con la misma sencillez con que lo hacen en la actualidad en sus respectivos países. Esta iniciativa ya ha sido votada en el Parlamento. Va a ser realmente muy positivo para los consumidores de la Unión. Es un proyecto muy importante.

El cambio climático aparece como el mayor problema medioambiental de la actualidad. ¿Qué podemos hacer como consumidores para combatirlo?

Respecto al cambio climático debemos tener un

cuáles no. Es bueno que los proyectos nuevos que se desarrollen sean cada vez más competitivos. Es positivo para la economía estimular la competitividad de los productos.

España ha sido criticada desde las instituciones europeas por algunos problemas medioambientales concretos, como la alta emisión de gases de efecto invernadero, o la “cultura del cemento”. ¿En estos casos no está el consumidor indefenso?

Si hay alguien capaz de cambiar esta política son los consumidores. Deben concienciarse de que es un tema muy importante. Los consumidores deben ser los impulsores de este cambio del consenso social. No creo que estén indefensos: creo que deberían ser más activos. ◀