

## 1

### ACTORES CLAVE EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

**Voz de los consumidores**  
a nivel nacional y europeo.

**Empoderan a los consumidores**  
mediante campañas, información y formación.

**Emiten alertas y denuncias**  
sobre productos peligrosos y prácticas comerciales fraudulentas o abusivas.

**Representan, median y cooperan con las autoridades y los operadores económicos.**

**INFLUYEN EN LAS POLÍTICAS, LA NORMATIVA, LAS PRÁCTICAS Y LOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y SOSTENIBILIDAD.**



### PRINCIPALES ACTIVIDADES

#### Dirigidas a los consumidores

- Información.
- Educación y formación.
- Asesoramiento y orientación.
- Apoyo jurídico y representación legal en caso de conflictos de consumo (individuales o colectivos) o de prácticas comerciales desleales.

#### Transversales

- Representar los intereses de los consumidores en diferentes foros (consejos, comisiones...).
- Defender la adopción de políticas y normativas justas para los consumidores, con especial atención a las personas vulnerables.
- Defender las necesidades y vulnerabilidades de las personas consumidoras en los procesos de normalización (CT de CEN/CENELEC).
- Vigilar el mercado, las actividades de supervisión, la aplicación de la normativa y las intervenciones de las autoridades.
- Investigación y ensayos.

### ORGANIZACIONES DE VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

**TRATO JUSTO A LOS CONSUMIDORES.**

**UN MERCADO TRANSPARENTE, MÁS SEGURO Y SOSTENIBLE.**

## PARTES INTERESADAS RECONOCIDAS EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

El papel de las asociaciones de consumidores se ha reforzado en el nuevo marco jurídico europeo: un papel más amplio, un mayor reconocimiento y una intervención reforzada.

### NUEVAS OPORTUNIDADES PARA LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (EJEMPLOS):

#### Seguridad de los Productos <sup>(1)</sup>

- Notificar productos peligrosos a través del portal Safety Consumer Gateway.
- Presentar reclamaciones relativas a la seguridad de los productos, la vigilancia de productos específicos o compensaciones insatisfactorias en retiradas de productos por motivos de seguridad, directamente ante las autoridades.
- Ser consultadas por la Comisión Europea sobre productos con riesgos graves para la seguridad y la salud.
- Participar en redes y en acciones conjuntas de vigilancia del mercado (sweeps).
- Recibir financiación para información y educación de los consumidores.

#### Sostenibilidad de los Productos <sup>(2)</sup>

- Empoderar a los consumidores para utilizar de forma eficaz la información que proporcionará el pasaporte digital de producto.
- Actuar en favor de un acceso inclusivo y universal al pasaporte digital de producto (diferentes edades, contextos y capacidades).
- Participar en la definición del pasaporte digital de producto para productos específicos.
- Colaborar con las empresas para mejorar la accesibilidad de la información.
- Exigir transparencia y verificación de datos a fabricantes y distribuidores.

#### Servicios Digitales <sup>(3)</sup>

- Solicitar el estatus de **"Alertador Fiable"**.
- Ser una entidad reconocida como **"Alertador Fiable"**:
  - *conlleva la responsabilidad de detectar contenidos potencialmente ilegales en línea y alertar a las plataformas que los alojan;*
  - *obliga a las plataformas en línea a tratar sus notificaciones con prioridad.*
- Este estatus es válido en toda la UE para cualquier plataforma en línea.
- Los **"Alertadores fiables"** son designados por el Coordinador Nacional de Servicios Digitales: deben contar con experiencia, ser independientes y actuar con precisión y objetividad.
- Este mecanismo complementa la vigilancia del mercado y contribuye a reforzar la seguridad en línea y los derechos de los consumidores en toda la UE.

#### Derechos de los Consumidores

- Ser designadas como Entidad Cualificada para acciones de representación (a nivel nacional y/o transfronterizo) como parte demandante en nombre de los consumidores.
- Una acción de representación es una acción para la protección de los intereses colectivos de los consumidores con el fin de solicitar una medida cautelar y/o una medida de reparación.
- Ser consultadas por las autoridades nacionales que cooperan en la aplicación de la legislación europea de protección de los consumidores y alertarlos a ellos y/o a la Comisión sobre posibles infracciones sospechosas.
- Dependiendo de la legislación nacional, pueden actuar ante los tribunales y las autoridades para garantizar la aplicación de la normativa sobre derechos de los consumidores.

#### Son reconocidas:

**COMO FUENTES FIABLES** por las autoridades.

**COMO ENTIDADES IMPARCIALES Y SÓLIDAS** por los consumidores.

**COMO ORGANIZACIONES RESPONSABLES** por los operadores económicos.

<sup>(1)</sup> Reglamento (UE) 2023/988 sobre la seguridad general de los productos.

<sup>(2)</sup> Reglamento (UE) 2024/1781 sobre diseño ecológico de productos sostenibles.

<sup>(3)</sup> Reglamento (UE) 2022/2065 sobre servicios digitales.



## ALGUNAS ASOCIACIONES EUROPEAS DE CONSUMIDORES TIENEN UN ESTATUS QUE LES PERMITE ACTUAR CON RAPIDEZ ANTE LOS ORGANISMOS EUROPEOS

BEUC y ANEC agrupan y representan a asociaciones de distintos países, colaboran directamente con la Comisión Europea, CEN y CENELEC, y participan activamente en numerosos grupos de trabajo, comisiones, foros y redes de cooperación a nivel europeo e internacional.

### BEUC

garantiza que la UE adopte políticas y normativas que mejoren la vida de los consumidores europeos.

### ANEC

representa los intereses de los consumidores en el desarrollo y la revisión de las Normas Europeas (EN) para productos, equipos y servicios.

**BEUC Y ANEC SON DOS DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES MÁS IMPORTANTES DE EUROPA. AMBAS TIENEN COMO OBJETIVO SER LA VOZ DE LOS CONSUMIDORES EUROPEOS EN DISTINTOS NIVELES.**



Este proyecto está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de publicación es responsabilidad exclusiva del autor y ni la Comisión Europea, ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.



[www.ecp880.eu](http://www.ecp880.eu)