

## **UNO DE CADA CUATRO EUROPEOS COMPRA A TRAVÉS DE INTERNET**

- **Meglana Kuneva, Comisaria Europea sobre Protección al Consumidor, presenta en España la nueva Directiva Europea sobre los derechos de los consumidores.**
- **Los consumidores europeos gastan una media de 800 euros al año en compras a través de Internet.**

**Madrid 24 noviembre de 2008.** Meglana Kuneva, máxima representante de la Comisión Europea sobre Protección al Consumidor, ha presentado hoy, por primera vez en España, la nueva propuesta de la Directiva Europea sobre los derechos de los consumidores en una jornada organizada por la Federación Española de Comercio Electrónico y Marketing Directo (FECEMD).

La Comisaria manifestó durante su intervención que “los consumidores son los protagonistas de la economía europea. Europa cuenta ahora con más de 490 millones de consumidores y su gasto representa más de la mitad del producto interior bruto (PIB) de la UE. Los consumidores son la base del crecimiento económico y de la creación de empleo, sin embargo, aun se muestran reticentes a la hora de hacer compras en el extranjero a través de la venta a distancia o comercio electrónico. Creo que deberían comprar en otros países con la misma confianza que en casa”.

Según datos de EuroStat ‘Information Society Statistics’, el 23% de la población de la UE compró o adquirió bienes de uso privado por Internet en 2007, lo que supone un incremento de un 3% con respecto al año anterior y un 5% más que en 2005, por lo que se consolida una tendencia a usar cada vez más el comercio electrónico por parte de los ciudadanos.

En cuanto a los países europeos hay una gran diferencia entre los mismos. Así mientras que en países como Reino Unido, Dinamarca y Holanda el 44%, 43% y el 43% de la población han comprado por Internet en el último año, en otros este valor apenas llega al 5% o al 6%, como en Grecia y Lituania, o es incluso inferior como en el caso de Bulgaria y Rumania con un 2%.

Para España este valor es del 13%, habiendo aumentado en 3 puntos porcentuales en el último año después del estancamiento en el 5% que se produjo en el año 2004. Hemos de señalar que el diferencial entre la UE y España no ha variado desde el año 2004, es decir, tanto España como la UE ha crecido al mismo ritmo.

Con la propuesta de Directiva se pretende facilitar a los consumidores las compras a distancia y por Internet garantizando un marco común legal en

todos los países de la Unión Europea. Además, este texto trata de simplificar las cuatro directivas que existen sobre protección de derechos de los consumidores en una sola norma.

El objetivo de esta futura norma es reforzar la confianza de los consumidores en las compras on-line y eliminar las barreras que frenan el desarrollo de la venta a distancia, de forma se pueda acceder a más ofertas y más competitivas.

De acuerdo con la Comisaria, Internet es una de las herramientas más útiles que los consumidores jamás hayan podido usar. Es la fuente más importante que existe hoy en día para obtener información sobre cualquier producto y para poder acceder al mayor número de tiendas posibles. En la actualidad 150 millones de europeos compra a través de Internet, de cuales 30 millones compra en países diferentes al de su domicilio. Los consumidores europeos gastan una media de 800 euros al año, lo que significa cerca de 24 billones de euros. Esto demuestra el gran potencial de crecimiento del mercado interior si aumentase la confianza de los consumidores.

Junto a la Comisaria Kuneva participaron en la Jornada Carlos Pérez, abogado de Landwell-PricewaterhouseCoopers que explicó las novedades introducidas por la Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información en el Comercio Electrónico y en particular la obligación de disponer de medios de comunicación telemática con los consumidores y Rafael García del Poyo abogado del Departamento de Tecnologías de la Información de Garrigues que profundizó sobre algunos aspectos sobre el Régimen legal de la contratación electrónico con consumidores, como los derechos de sustitución, reembolso, reparación, los gastos de envío y de devolución o los plazos de entrega.

En la actualidad, FECEMD representa a más de 300 empresas a través de las seis organizaciones de marketing directo y comercio electrónico que la integran: AECEM-FECMD, que aglutina a empresas usuarios de comercio electrónico y marketing relacional, ACE-FECMD, en la que participan empresas de contact center; AGEMDI-FECMD, que representa a agencias de marketing directo e interactivo; AEF-FECMD, que agrupa a ONGs usuarias de marketing directo y AVAD FECMD, que aglutina a empresa dedicadas a la venta por catálogo.

**Para más información:**

Elena Martínez

Tel. 91 563 67 80