

Bruselas, 16.12.2015
COM(2015) 644 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

Informe sobre la evaluación de la Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe evalúa la aplicación de la Directiva 2008/122/CE (sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico) en los Estados miembros y analiza sus efectos.

La Directiva 2008/122/CE derogó la antigua Directiva 94/47/CE¹ y modernizó sus disposiciones para hacer frente a la aparición de nuevos productos en el mercado de los viajes. Abarca una gama más amplia de servicios relacionados con las vacaciones, caracterizados por compromisos a largo plazo o por riesgos financieros significativos para los consumidores, a saber:

- **los contratos de aprovechamiento por turno**, de duración superior a un año, en virtud de los cuales un consumidor adquiere, a título oneroso, el derecho a utilizar uno o varios alojamientos para pernoctar durante más de un período de ocupación;
- **los contratos de producto vacacional de larga duración**, en virtud de los cuales un consumidor adquiere, a título oneroso, el derecho a obtener descuentos u otras ventajas respecto de su alojamiento, de forma aislada o en combinación con viajes u otros servicios (como la pertenencia a «clubes de ofertas vacacionales», que ofrecen descuentos en viajes y alojamiento en distintos centros turísticos durante un determinado período);
- **los contratos de intercambio**, en virtud de los cuales un consumidor se afilia, a título oneroso, a un sistema de intercambio que le permite disfrutar de un alojamiento o de otros servicios a cambio de conceder a otras personas un disfrute temporal de las ventajas que suponen los derechos derivados de su contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico;
- **los contratos de reventa**, en virtud de los cuales un comerciante, a título oneroso, asiste a un consumidor en la compra o venta de derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o de un producto vacacional de larga duración.

En relación con dichos contratos, la Directiva 2008/122/CE establece diversos derechos de los consumidores, entre los que figuran: **disposiciones estrictas relativas a la información, precontractual y sobre el contrato**, que el comerciante tiene que ofrecer al consumidor, **el derecho que tiene el consumidor de desistir del contrato en un plazo de catorce días naturales, y la prohibición del pago de anticipos durante dicho plazo.**

El aprovechamiento por turno y demás productos vacacionales de larga duración tienen frecuentemente carácter transfronterizo: la comercialización o la celebración del contrato tiene lugar en un país que no es el de residencia del consumidor, y las propiedades o clubes afectados están situados en otros países.

¹ Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido.

El presente informe se basa en diversas fuentes de información:

- Desde agosto de 2013, los servicios de la Comisión vienen llevando a cabo controles detallados de la correcta transposición a las legislaciones nacionales de la Directiva 2008/122/CE.
- En mayo de 2014 se organizó una reunión de todas las autoridades de los Estados miembros de la UE para hablar del funcionamiento de la Directiva en cada uno de ellos. Los servicios de la Comisión también han recibido directamente quejas de los consumidores y han transmitido a las autoridades nacionales las preocupaciones que se les comunicaron.
- **Estudio sobre la aplicación práctica de la Directiva 2008/122/CE sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico.**

Para preparar este informe se ha contado con un estudio externo realizado en 2014² que constaba de una encuesta en línea³, seguida de entrevistas con las partes interesadas⁴, y cinco grupos de trabajo regionales⁵. Otra fuente importante de información ha sido la base de datos de reclamaciones de la red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC)⁶.

2. TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA

Los Estados miembros debían incorporar la Directiva al Derecho nacional a más tardar el 23 de febrero de 2011. Catorce Estados miembros no respetaron dicho plazo, por lo que la Comisión inició contra ellos procedimientos por incumplimiento, al no haber comunicado las medidas de transposición⁷. El último Estado miembro en transponer plenamente la Directiva

² *Evaluation Study on the Application of the Timeshare Directive 2008/122/EC by the Centre for Strategy and Evaluation Services (CSES)* [Estudio de evaluación de la aplicación de la Directiva 2008/122/CE, realizado por el Centro de Servicios de Estrategia y Evaluación (CSES):

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/timeshare/index_en.htm

³ Véanse la p. 3 del informe final del CSES y el anexo B, p. 102. Los resultados de la encuesta en línea deben interpretarse con cautela, ya que a ella respondieron principalmente los consumidores que habían encontrado dificultades en relación con el producto adquirido. Por ello, los resultados de la encuesta en línea se centran en la estructura de los problemas: solo se han tenido en cuenta las respuestas de los consumidores que tuvieron problemas. Además, la gran mayoría de los encuestados (el 89,1 %) había celebrado el contrato antes de 2012, es decir, antes de la aplicación de la Directiva. Casi un 60 % de los consumidores que respondieron a la encuesta habían celebrado su contrato en España.

⁴ Se llevaron a cabo entrevistas con ochenta y ocho entidades, entre autoridades nacionales, asociaciones de consumidores y de tiempo compartido, bufetes de abogados especializados, empresas de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico y consumidores individuales.

⁵ Los grupos de trabajo se reunieron en aquellos Estados miembros con un gran mercado de este sector, a saber, España, Francia, Malta, España, el Reino Unido y Suecia.

⁶ Se analizaron datos de reclamaciones recogidas por la red CEC entre 2007 y 2013, con información sobre el país de origen del denunciante (consumidor), el del comerciante, la clasificación de la denuncia según el instrumento de la UE aplicable a la situación, y la clasificación del problema.

⁷ Se iniciaron procedimientos por incumplimiento contra Bélgica, Chequia, Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, España, Finlandia, Hungría, Italia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia y Suecia.

fue España, en marzo de 2012⁸. Esto quiere decir que la Directiva fue plenamente incorporada al Derecho interno en toda la UE un año más tarde de lo previsto. Obviamente, esto ha repercutido en la disponibilidad de datos para evaluar su aplicación práctica.

Quince Estados miembros plasmaron la Directiva en un acto legislativo sectorial, y los trece restantes en el Código Civil, Código de Consumo u otro marco general de protección de los consumidores.

En agosto de 2013, tras un análisis detallado de las medidas de transposición, la Comisión entabló un diálogo con veintiún Estados miembros⁹ para aclarar determinadas cuestiones de transposición incorrecta¹⁰.

De resultados de estos controles generales de la transposición, varios Estados miembros modificaron su legislación; el diálogo sigue abierto con dos Estados miembros¹¹.

3. IMPACTO DE LAS PRINCIPALES DISPOSICIONES HORIZONTALES DE LA DIRECTIVA

Desde la aplicación de la Directiva 2008/122/CE, han disminuido en la UE las denuncias recogidas por la red CEC, pasando de una media de 2 150 al año entre 2008 y 2011 a una media de 1 820 entre 2012 y 2013¹². La *Association of Timeshare Owners Committees* (TATOC)¹³ registró un descenso significativo de las reclamaciones en el Reino Unido, de donde procede más de la mitad de las quejas en este sector, según los datos de la red CEC.

La disminución del número de denuncias coincide con la entrada en vigor de la Directiva. Este dato apunta, por lo tanto, a que **la Directiva 2008/122/CE ha tenido, de modo general, un impacto positivo**¹⁴.

3.1. Derecho de desistimiento

La Directiva 2008/122/CE modificó el anterior plazo de desistimiento de diez días por uno, plenamente armonizado en toda la UE, de catorce días para los cuatro contratos que entran dentro de su ámbito de aplicación.

⁸ La Comisión cerró los asuntos el 31 de mayo de 2012. Véase: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_es.htm.

⁹ Alemania, Austria, Bulgaria, Chequia, Dinamarca, Eslovenia, Eslovaquia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Hungría, Irlanda, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Portugal, Rumanía, el Reino Unido y Suecia.

¹⁰ Véase el capítulo 2.3, p. 13, del informe final del CSES. La transposición incorrecta se debió, principalmente, a malentendidos y errores de interpretación de las correspondientes disposiciones. Una cuestión recurrente fue la transposición del artículo 9, apartado 2, y del artículo 10, apartado 2. Todos los Estados miembros, excepto uno, modificaron su legislación.

¹¹ España (aplicación incorrecta) y Chequia (transposición incorrecta).

¹² Informe final del CSES, punto 3.3.1, p. 30.

¹³ TATOC es una asociación de consumidores del Reino Unido en este sector (www.tatoc.co.uk). Según sus estadísticas, registraron 1 537 denuncias en 2010, frente a solo 781 en 2013; véase también el informe final del CSES, cuadro 3.11.

¹⁴ A falta de otros datos y dado el poco tiempo que lleva aplicándose la Directiva, no es posible extraer conclusiones finales de estos datos.

Aplicación del derecho de desistimiento

De la encuesta en línea se desprende que tanto los comerciantes como los consumidores consideran la plena armonización del derecho de desistimiento un paso positivo. Sin embargo, **muchos (el 38,5 %) ¹⁵ de los consumidores que tuvieron problemas declararon no haber podido ejercer su derecho de desistimiento ¹⁶, lo que indica posibles deficiencias en la aplicación de esta disposición ¹⁷.**

3.2. Requisitos de información precontractual y lingüísticos

La Directiva introduce normas uniformes en relación con los requisitos lingüísticos y con los aplicables a la información precontractual y al contrato. Se aplican en toda la UE las mismas normas de comercialización, lo que reduce los costes de asesoramiento jurídico de las empresas y permite a los consumidores elegir con mayor conocimiento de causa. Los anexos de la Directiva contienen diversos formularios para dar **información precontractual** plenamente armonizada y un modelo de formulario que facilite un posible desistimiento del consumidor en un plazo de catorce días. La Directiva dispone que la información se facilite con carácter gratuito en un soporte duradero, que permita archivar y reproducir sin alteraciones la información almacenada.

En cuanto a los **requisitos lingüísticos**, la Directiva establece que los consumidores puedan optar por recibir la información precontractual y el contrato en la lengua del Estado miembro en el que residen o en la del que son nacionales.

Aplicación de los requisitos de información precontractual

Los resultados de la encuesta pusieron de manifiesto que de los consumidores que celebraron un contrato después de la aplicación de la Directiva y tuvieron problemas, el 70 % consideraron que no habían estado suficientemente informados sobre los términos del contrato. En comparación con el 76 % de los consumidores ¹⁸ que tuvieron problemas con los contratos celebrados antes de la Directiva y se consideraron mal informados sobre los términos de los mismos, la situación no ha mejorado mucho.

No obstante, según el estudio, los consumidores tienden a percibir como ventajosas las nuevas normas sobre información precontractual. Las empresas, por su parte, consideran que los nuevos requisitos han creado papeleo adicional y han hecho aumentar los costes de explotación ¹⁹. Consideran que el modelo de formulario que figura en los anexos de la Directiva podría simplificarse.

¹⁵ Figura 3.6 del informe final del CSES.

¹⁶ Entre los encuestados que habían adquirido productos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o similares antes de la aplicación de la Directiva 2008/122/CE, solo el 27 % indicó el mismo problema.

¹⁷ Sin embargo, no hay más información de otras fuentes que confirme el impacto de la Directiva.

¹⁸ Estas cifras resumen los resultados de la encuesta que figuran en el cuadro 4.3, p. 39, del informe final del CSES.

¹⁹ Cuadro 4.2, p. 40, del informe final del CSES. Los incrementos reales de los costes para las empresas no se cuantificaron en el estudio.

Aplicación de los requisitos lingüísticos

Los resultados de la encuesta²⁰ muestran que, desde la aplicación de la Directiva, solo el 7 % (frente al anterior 9 %) de los consumidores encuestados recibieron información precontractual en una lengua que no comprendían. Por lo tanto, desde la perspectiva del consumidor, esta cuestión no parece ser motivo de preocupación. En cambio, algunas empresas del sector consideran que tales exigencias lingüísticas son costosas y complicadas²¹.

3.3. Prohibición del pago de anticipos

Se ha mantenido la norma relativa a la prohibición del pago de anticipos durante el plazo de desistimiento, que ya existía en la antigua Directiva 94/47/CE. La Directiva 2008/122/CE aclara las condiciones de esta prohibición, que se extiende a todo tipo de estos pagos, no solo al comerciante, sino también a terceros. También se aplica durante la prórroga del plazo de desistimiento si el comerciante no ha facilitado toda la información exigida en el contrato. Del estudio se desprende que los consumidores consideran esta disposición favorable. En cambio, los comerciantes la consideran nociva para su empresa, argumentando que muchos consumidores no se toman en serio los compromisos que adquieren con el contrato de aprovechamiento por turno²².

A pesar de que esta disposición existe desde hace casi veinte años, del estudio se desprende que al 80,8 %²³ de los consumidores que adquirieron estos o similares productos en 2012 o después y tuvieron problemas se les pidió que efectuaran pagos antes de que finalizara el período de desistimiento.

Esto demuestra que las empresas incumplen esta disposición y que debe mejorarse el cumplimiento.

4. PRODUCTOS Y SERVICIOS VACACIONALES QUE ABARCA LA DIRECTIVA

4.1. Contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico

Para entrar en el ámbito de aplicación de la Directiva 2008/122/CE, ahora basta con que un contrato de aprovechamiento por turno tenga un año de duración, en lugar de tres como era antes.

La Directiva también ha suprimido la rigidez de las referencias a «bienes inmuebles» contenidas en la Directiva anterior; ahora están cubiertos también los contratos relativos al alojamiento en embarcaciones de crucero, barcasas o caravanas.

²⁰ Cuadro 4.3, p. 41, del informe final del CSES.

²¹ Esta información se basa en las entrevistas y las respuestas de las empresas a cuestionarios en línea. No se dispone de cifras exactas para cuantificar tales costes.

²² Esta información se basa en las entrevistas y las respuestas de las empresas a cuestionarios en línea. No se dispone de cifras exactas para cuantificar tales costes.

²³ Figura 3.6 del informe final del CSES.

Datos comparativos (resultados de la encuesta a los consumidores, reclamaciones a la Red CEC)

Los resultados de la encuesta muestran que el porcentaje de los problemas con que se enfrentan los titulares tradicionales de derechos de aprovechamiento por turno ha disminuido significativamente desde la aplicación de la Directiva 2008/122/CE²⁴. Confirman este particular los datos de la Red CEC, que indican que, desde su aplicación, solo el 16 % de las reclamaciones relacionadas con ella se presentaron contra proveedores tradicionales de aprovechamiento por turno. Esto parece indicar que, en general, **la Directiva ha tenido un impacto positivo en el mercado convencional del aprovechamiento por turno por lo que se refiere a la protección de los consumidores.**

Asuntos que no cubre la Directiva 2008/122/CE

Al actualizar la anterior Directiva 94/47/CE no se tenía constancia de problemas relativos al mercado interior o a la protección de los consumidores en este ámbito. Por eso, la Directiva 2008/122/CE no establece normas específicas sobre el derecho del consumidor a rescindir un contrato o sobre su participación en el proceso de toma de decisiones relativas a los inmuebles en régimen de tiempo compartido y a sus cuotas de mantenimiento. Como estas cuestiones no están reguladas a nivel de la UE, los Estados miembros son libres de establecer normas nacionales para garantizar un nivel adecuado de protección de los consumidores.

1. Cuotas de mantenimiento

El estudio revela que los titulares de derechos de aprovechamiento por turno se enfrentan a menudo a aumentos de las cuotas de mantenimiento o de servicios sin justificación objetiva. De los encuestados que tuvieron problemas, el 71,7 % los tuvieron con contratos celebrados antes de la entrada en vigor de la Directiva, es decir, cuando los comerciantes no estaban vinculados por normas armonizadas de la UE sobre requisitos de información precontractual²⁵. Entre tanto, este porcentaje ha disminuido a tan solo el 15,4 %²⁶. **Estos datos apuntan a un buen impacto inicial de los requisitos de transparencia introducidos por la Directiva.**

2. Rescisión del contrato

Se ha puesto de manifiesto que rescindir el contrato de aprovechamiento por turno es uno de los aspectos más problemáticos para los consumidores²⁷. Los procedimientos y las condiciones de rescisión varían entre los Estados miembros. En particular, se han notificado

²⁴El 46,3 % antes de la Directiva 2008/122/CE, frente al 17,1 % después.

²⁵ Véase en particular la descripción detallada de precios, incluidos los costes obligatorios adicionales y otras cuotas recurrentes, en el formulario de información normalizado del anexo I de la Directiva.

²⁶ Figura 3.6 del informe final del CSES.

²⁷ Proyecto de investigación, de julio de 2014, elaborado por la *Competition and Markets Authority* (CMA) (Autoridad de Competencia y Mercados) del Reino Unido, titulado *Disposal of timeshares and other long-term holiday products — a report for BIS and the European Commission*. Se centra en las dificultades que tienen los titulares británicos de derechos de aprovechamiento por turno y productos vacacionales de larga duración para vender sus derechos o rescindir sus contratos.

en estos contratos problemas relativos a cláusulas de perpetuidad o de muy largo plazo, lo que tiene especial importancia cuando el titular del contrato fallece y su beneficiario desea rescindirlos. Dichas cláusulas pueden y deben ser impugnadas en virtud de la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas²⁸. Sin embargo, la mayoría de los titulares parecen desconocer esta posibilidad legal, cuestión que puede modificarse con una actitud más proactiva de las autoridades nacionales competentes, mejor sensibilización a nivel nacional y, en su caso, acciones legales concretas por parte de las asociaciones de titulares o las organizaciones de consumidores. La situación es más compleja en algunos países (como Italia, España, Portugal y Francia), en los que un derecho de aprovechamiento por turno se considera derecho de propiedad de bienes inmuebles (por lo cual los titulares de derechos de aprovechamiento por turno han de estar inscritos en los registros nacionales de la propiedad). Esto hace que dichos contratos se consideren intrínsecamente vinculados a la propiedad inmobiliaria en cuestión, por lo que se heredan automáticamente sin posibilidad de que el beneficiario pueda rescindirlos, salvo que consiga vender su derecho a terceros. Esta situación legislativa está evolucionando en algunos de estos países (en particular, en Francia), en el sentido de permitir al beneficiario rescindir el contrato dentro de un plazo determinado.

Un tercer país abordó de modo original esta imposibilidad de que los titulares rescindieran los contratos de aprovechamiento por turno²⁹. El sector también ha tomado medidas de autorregulación para abordar este problema; por ejemplo, la *Resort Development Organisation* solicitó a todos sus miembros³⁰ que crearan, antes de finales de 2012, un programa para que los titulares de derechos de aprovechamiento por turno que así lo desearan pudieran rescindir el contrato³¹.

Todo ello indica que esta cuestión podría tratarse sin necesidad de una intervención legislativa específica a escala de la UE, la cual podría plantear dificultades a la luz de los principios generales de proporcionalidad y de no retroactividad de la nueva legislación de la UE.

4.2. Productos vacacionales de larga duración

Al revisar la Directiva 94/47/CE quedó de manifiesto que la falta de regulación de los productos vacacionales de larga duración causaba graves problemas a consumidores y empresas, como indica el número de denuncias presentadas a la red CEC, a organizaciones de

²⁸ La situación se analiza más detenidamente en la sección 6. 2.

²⁹ Un estudio de la mencionada CMA del Reino Unido reveló que en Israel, una reciente modificación de la ley de protección de los consumidores permite a estos rescindir los contratos de este tipo celebrados antes del 24 de marzo de 2014 mediante una simple notificación por escrito. La rescisión surte efecto al final del siguiente período anual y el comerciante no puede cobrar gastos de anulación. Esta ley entró en vigor el 24 de septiembre de 2014 y se aplica al aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico ubicados en Israel, es decir, será también aplicable a los ciudadanos de la UE que sean titulares de estos derechos.

³⁰ La *Resort Development Organisation* es la asociación comercial a escala de la UE dedicada al aprovechamiento de bienes de uso turístico, que agrupa a comerciantes de distintos tipos de productos vacacionales. Véase: <http://www.rdo.org/>.

³¹ Entre estas vías de salida se ofrece a los propietarios la posibilidad de pasar a un producto a corto plazo, que termine al cabo de un número determinado de años, o a un «club de salida» cuyos miembros pueden abandonarlo sin sanción tras haber permanecido en él un mínimo de tiempo (por lo general, entre 2 y 5 años).

consumidores, a las autoridades públicas y a la Comisión Europea. Por eso, la Directiva 2008/122/CE se aplica también a los contratos relacionados con estos productos. Un producto vacacional de larga duración puede ser, por ejemplo, la afiliación a un club de vacaciones, que permite al consumidor reservar un alojamiento a precio reducido en todo el mundo. La nueva Directiva especifica que los pagos se dividirán en plazos anuales, todos ellos de igual cuantía³². Además, aclara que, a partir del segundo plazo, el consumidor podrá rescindir el contrato, sin incurrir en penalización alguna³³.

Datos comparativos (resultados de la encuesta, reclamaciones a la Red CEC)

En la encuesta se subraya el espectacular aumento de los problemas que tienen los consumidores con los productos vacacionales de larga duración, que ha pasado del 11,9 % antes de la Directiva al 57,2 % después³⁴. También los datos de la red CEC indican que el 57,6 % de las reclamaciones a tenor de la Directiva se interpusieron contra empresas de clubes de vacaciones³⁵.

Es obvio que **los comerciantes de productos vacacionales de larga duración tienen que mejorar en el cumplimiento de la Directiva, y que convendría reforzar los controles al respecto.**

4.3. Intercambio

Antes de la Directiva 2008/122/CE se producían muchas reclamaciones por contratos relativos al intercambio de derechos de aprovechamiento por turno; había situaciones en que los profesionales daban a los consumidores la impresión errónea de que existían en el sector posibilidades casi ilimitadas para tales intercambios, y estos contratos no estaban cubiertos por la Directiva 94/47/CE. Actualmente sí se aplican a esos contratos los derechos de los consumidores a una información precontractual detallada y a rescindirlos en el plazo de catorce días, como también la prohibición de que los comerciantes acepten anticipos.

Datos comparativos (resultados de la encuesta, reclamaciones a la Red CEC)

La encuesta muestra que los problemas con los programas de intercambios vacacionales ha disminuido significativamente (del 31 % al 5,7 %) desde la aplicación de la Directiva 2008/122/CE. Según datos de la red CEC, los problemas con los contratos de intercambio son ahora muy marginales (solo el 0,6 % de las reclamaciones que tienen que ver con contratos regulados por la Directiva 2008/122/CE). Un resultado similar arrojan los datos de la *Association of Timeshare Owners Committees* (TATOC) en el Reino Unido³⁶.

³² Artículo 10, apartado 1, de la Directiva 2008/122/CE.

³³ Artículo 10, apartado 2, de la Directiva 2008/122/CE.

³⁴ El problema más frecuente con los productos vacacionales de larga duración es el incumplimiento de los requisitos de información precontractual (información engañosa sobre el producto, sobre la posibilidad de revenderlo y sobre el derecho de desistimiento), véase la figura 3.2 del informe final del CSES.

³⁵ Figura 3.10 del informe final del CSES.

³⁶ Cuadro 3.11 del informe final del CSES (en 2013, solo 14 casos frente a los 277 relativos a contratos de reventa).

Así pues, la Directiva parece haber tenido un impacto muy positivo sobre los programas de intercambios vacacionales.

4.4. Reventa

Los contratos de reventa se incluyeron específicamente en el ámbito de aplicación de la Directiva 2008/122/CE, al objeto de ofrecer más protección a los consumidores en contratos en los cuales un comerciante presta asistencia a un titular de derechos de aprovechamiento por turno para que los revenda, o revenda un producto vacacional de larga duración. En tales casos, puede ocurrir con frecuencia que los consumidores se encuentren en una posición vulnerable (de salud, edad o dificultades financieras). Muchas de las reclamaciones se referían a esta cuestión, sobre todo porque los agentes de la reventa cobraron un anticipo aunque después no se produjo reventa. Por ello, además de las disposiciones generales, la Directiva 2008/122/CE establece ahora la prohibición de cualquier pago de anticipos hasta que haya tenido lugar la venta efectiva del derecho de aprovechamiento por turno o del producto vacacional de larga duración.

Datos comparativos (resultados de la encuesta, reclamaciones a la Red CEC)

Según datos de la red CEC, el porcentaje de reclamaciones relacionadas con problemas de reventa se ha mantenido estable y relativamente bajo (en torno al 10 %), tanto antes como después de la entrada en vigor de la Directiva.

Según la encuesta, el 93,5 % de los consumidores que intentaron vender su derecho de aprovechamiento por turno o producto vacacional no lo consiguieron³⁷. Durante las entrevistas y los grupos de trabajo, las autoridades encargadas de la protección de los consumidores y los propios consumidores presentaron diversos ejemplos de estafas³⁸, como el de empresas de reventa que se aprovecharon de titulares vulnerables, convenciéndolos de que aceptaran acuerdos que, en vez de conducir a la venta anunciada de sus productos, conllevaban pagos adicionales.

Compete a las autoridades nacionales hacer cumplir la Directiva 2008/122/CE junto con toda la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores (especialmente la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales y la Directiva sobre las cláusulas abusivas). La correcta aplicación de estos instrumentos es crucial para combatir las estafas de las empresas de reventa.

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS VACACIONALES NO CUBIERTOS POR LA DIRECTIVA Y PRÁCTICAS FRAUDULENTAS

La investigación subyacente al informe pone de relieve perjuicios para el consumidor asociados a nuevos productos, como clubes de ofertas vacacionales a corto plazo (afiliación

³⁷ Cuadros 4.6 y 4.7 del informe final del CSES, si bien puede tratarse de una simple indicación de la situación actual del mercado del sector.

³⁸ Organizados ambos en el estudio del CSES.

inferior a un año) y sistemas de crédito de tiempo libre³⁹ que, muchas veces, parecen diseñados para eludir la aplicación de la Directiva⁴⁰. Han surgido otras prácticas comerciales que pueden confundir a los consumidores y menoscabar su capacidad para ejercer sus derechos (como un segundo contrato previo pago de una fianza, eludiendo la prohibición del pago de anticipos, u ofertas de las que se hace publicidad engañosa diciendo que «no se trata de aprovechamiento por turno»). Parece claro que han ido diseñándose acciones destinadas a eludir los requisitos de la Directiva. Ahora, la atención debe centrarse en la manera de hacer frente a estas actividades con efectividad y ponerles fin. La evaluación de impacto de la Comisión que acompaña a la revisión de la Directiva de 1994 dejó claro que la nueva Directiva, por sí sola, no puede poner fin a las actividades de empresas que aspiran a eludir sus requisitos o a actuar de forma fraudulenta. La encuesta en línea confirma que las empresas del sector comparten esta opinión. Una mejor ejecución y la cooperación entre las autoridades pertinentes, incluidas las judiciales, son esenciales para poner coto a las empresas fraudulentas y a los comerciantes deshonestos⁴¹.

6. INTERACCIÓN CON OTROS INSTRUMENTOS JURÍDICOS PERTINENTES DE LA UE

La Directiva 2008/122/CE es de carácter sectorial y complementa otras Directivas horizontales de la UE destinadas a la protección de los consumidores, como, en particular, la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales⁴², pertinente en la lucha contra la publicidad engañosa y las prácticas agresivas de venta en el sector, y la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas⁴³, pertinente para evaluar el posible carácter abusivo de las condiciones contractuales. En cambio, los contratos que entran en el ámbito de la Directiva 2008/122/CE no están sujetos a la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores⁴⁴. Es importante subrayar que solo un 22,7 % de las denuncias registradas por la red CEC relacionadas con el aprovechamiento por turno y productos similares tuvo que ver con asuntos regulados por la Directiva 94/47/CE o por la Directiva 2008/122/CE: **la mayoría de las reclamaciones estaban relacionadas con la correcta aplicación de otros instrumentos de protección de los consumidores.**

6.1. Directiva sobre las prácticas comerciales desleales

Entre 2007 y 2013, el 29,2 % de las denuncias registradas por la red CEC relacionadas con el aprovechamiento por turno y productos similares tuvo que ver con prácticas comerciales desleales. La encuesta en línea arroja unos resultados más sorprendentes todavía: entre los

³⁹ El crédito de tiempo libre suele ser inferior a un año (normalmente 360 días), con la promesa de futuras reservas de vacaciones gratuitas o a precio de oferta. Se ofrece una gama de servicios, de los cuales el alojamiento es uno más (que, a veces, ni aparece mencionado en el contrato escrito).

⁴⁰ El CEC del Reino Unido ha comunicado que las reclamaciones de los consumidores sobre los sistemas de crédito de tiempo libre aumentaron un 140 % anual hasta finales de marzo de 2013: sesenta reclamaciones, frente a veinticinco en 2012.

⁴¹ Véase la sección 10 del presente informe, Cumplimiento de la Directiva, epígrafe «Investigación policial y acciones penales».

⁴² Directiva 2005/29/CE, DO L 149 de 11 de junio de 2005, p. 22.

⁴³ Directiva 93/13/CEE, DO L 95 de 5 de abril de 1993, p. 29.

⁴⁴ Directiva 2011/83/UE, DO L 304 de 22 de noviembre de 2011, p. 64.

encuestados que tuvieron problemas, un 75 % los tuvo con una oferta de producto vacacional de larga duración, y un 68,6 % con una oferta de aprovechamiento por turno. El 40 % de ellos en el primer caso, o el 54,3 % en el segundo, consideraron que habían sido objeto de presiones para adquirir el producto en cuestión. La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales se aplica a la totalidad de las prácticas comerciales entre empresas y consumidores, incluidas las que dan lugar a contratos sujetos a la Directiva sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico. Las normas de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales se basan en principios que prohíben acciones y omisiones engañosas y prácticas comerciales agresivas, lo que permite a las autoridades responsables proteger a los consumidores antes, durante y después de una transacción contractual. Las ventas bajo presión y las estafas en la reventa siguen siendo frecuentes en el sector, por lo cual las autoridades de ejecución tienen que aplicar con rigor la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.

6.2. Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas

El 45 % de las denuncias registradas en 2012-2013 por la red CEC relacionadas con el aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico⁴⁵ tuvo que ver con los términos del contrato. La Directiva sobre las cláusulas abusivas se aplica, de modo general, a los contratos celebrados entre empresas y consumidores, por lo que incluye los contratos de aprovechamiento por turno y los vacacionales. Evita que se produzcan desequilibrios significativos en los derechos y las obligaciones de las partes en detrimento del consumidor exigiendo, por ejemplo, que las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente estén redactadas en términos claros y comprensibles; que las ambigüedades se interpreten en favor de los consumidores; y que las cláusulas contractuales abusivas se declaren no vinculantes para el consumidor. Todo ello quiere decir que la Directiva sobre las cláusulas abusivas complementa la Directiva sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico en cuanto a la protección de los consumidores después de celebrado el contrato. Las autoridades de ejecución deberían recurrir más a ella en situaciones poscontractuales (por ejemplo, cuotas de mantenimiento que aumentan unilateralmente sin justificación, o inclusión de cláusulas de perpetuidad en los contratos). Para el consumidor puede ser difícil iniciar individualmente acciones judiciales de impugnación de un contrato en virtud de la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas, y por eso las asociaciones de consumidores podrían ser más activas en la defensa de los intereses de los particulares, también en los procedimientos judiciales.

6.3. Directiva sobre los derechos de los consumidores

La Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, aplicable a partir del 13 de junio de 2014, refuerza tales derechos en particular por lo que se refiere a los requisitos plenamente armonizados de información precontractual y el derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento. Cabe señalar que la

⁴⁵ Figura 3.8 del informe final del CSES.

Directiva 2008/122/CE, sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, fue precursora de estos derechos de los consumidores.

La Directiva sobre los derechos de los consumidores solo se aplica a los contratos que no están sujetos a la Directiva sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico. Por lo tanto, todos los nuevos productos vacacionales destinados a eludir la Directiva sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico están comprendidos, en principio, en el ámbito de aplicación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores. Figuran aquí, por ejemplo, los contratos de menos de un año o los que no implican alojamiento. En estos casos, se aplica el derecho a recibir información precontractual con arreglo a la Directiva sobre los derechos de los consumidores. Además, se aplica a todos los contratos a distancia y celebrados fuera del establecimiento el derecho de desistimiento en el plazo de catorce días a partir de su celebración. Si antes de la celebración del contrato el consumidor no es debidamente informado de su derecho de desistimiento, el plazo se prorroga un año, lo que da un período de desistimiento de un año y catorce días.

7. SENSIBILIZACIÓN

La encuesta en línea muestra que **los encuestados no son, por lo general, conscientes de las posibles malas prácticas en el sector del aprovechamiento por turno y de los clubes de vacaciones**⁴⁶.

Varios Estados miembros han hecho esfuerzos de sensibilización, incluso antes de la aplicación de la Directiva 2008/122/CE.

En Dinamarca, en otoño de 2013 una de las principales cadenas de televisión emitió un programa que había investigado estafas vacacionales, tras el cual, el CEC danés recibió muchas consultas de consumidores que buscaban ayuda.

En el Reino Unido se creó un grupo especial de trabajo, «Action Fraud» («Acción contra el fraude»), para informar a los consumidores sobre estafas relativas a contratos vacacionales y sobre cómo detectar e investigar los fraudes. La «Office of Fair Trading» (actualmente la Autoridad de Competencia y Mercados) ha hecho campaña en aeropuertos advirtiendo a los consumidores de los riesgos del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico en el extranjero y de las posibles estafas vacacionales. Pese a estas medidas, los consumidores del Reino Unido siguen siendo las víctimas más frecuentes de los defraudadores⁴⁷.

En 2014 se puso en marcha un proyecto conjunto entre varios CEC para recabar ideas de campañas de prevención eficaces. Se prepararán consejos para los consumidores y se creará material para una campaña de sensibilización por internet. Los CEC publicarán los consejos en su web y los promoverán de manera activa.

⁴⁶ El 33,2 % de los encuestados las desconocía totalmente y otro 35,3 % no las conocía muy bien. Solo el 10 % de los encuestados era muy consciente de estas malas prácticas. Véase el cuadro 4.8 del informe final del CSES.

⁴⁷ Aproximadamente la mitad de las reclamaciones registradas en la base de datos de la red CEC entre 2007 y 2013 en relación con el aprovechamiento por turno y productos afines fueron efectuadas por consumidores del Reino Unido.

Está claro que sería beneficioso llevar a cabo más actividades de sensibilización para mejorar la información de los consumidores. El trabajo de los CEC es un paso en la buena dirección.

8. AUTORREGULACIÓN DEL SECTOR Y CÓDIGOS DE CONDUCTA

Códigos de conducta

La investigación indica que **tanto las empresas como las asociaciones de consumidores** desean contribuir a una mejor aplicación de la Directiva sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico. La *Resort Development Organisation* y la TATOC⁴⁸ exigen a sus miembros que cumplan sus respectivos códigos de conducta. También han tomado otras medidas sobre mecanismos de resolución alternativa de litigios para mejorar la imagen del sector en su conjunto. Estos códigos constituyen un marco de autorregulación que podría reforzarse trabajando con las autoridades públicas para concienciar a los consumidores sobre sus derechos y los peligros que plantean los comerciantes deshonestos.

9. MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS (RAL) Y PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA (RLL)

En toda la UE, los CEC pueden ayudar a los consumidores a tramitar reclamaciones contra comerciantes mediante su mecanismo de resolución de litigios. El artículo 14 de la Directiva 2008/122/CE establece que los Estados miembros fomentarán la creación o el desarrollo de procedimientos extrajudiciales para la solución de litigios. En relación con el aprovechamiento por turno, los CEC todavía están en su fase inicial, pero se espera que la Directiva 2013/11/UE (relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo), que debía aplicarse en todos los Estados miembros a partir del 9 de julio de 2015, mejore la situación. Esta Directiva velará por que los consumidores de toda la UE dispongan de entidades y modalidades alternativas de resolución de litigios y sean conscientes de ello, al establecer obligaciones de información para los comerciantes.

Se espera asimismo que el Reglamento (UE) n° 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo facilite aún más el uso de estos mecanismos en litigios, tanto nacionales como transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea. A partir del 9 de enero de 2016, la plataforma de resolución de litigios en línea hará posible que los consumidores tramiten sus litigios en internet, y los derivará a las entidades de resolución alternativa notificadas a la Comisión a tenor de la Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Algunas empresas y asociaciones de titulares de derechos de aprovechamiento por turno ya ofrecen este tipo de procedimientos. Un ejemplo de ello es la *Resort Development Organisation*, que en 2005 creó uno de tales mecanismos para este sector. Si bien se trata de una evolución positiva, estos mecanismos siguen siendo bastante ineficaces en relación con los operadores fraudulentos.

⁴⁸ La TATOC (véase la nota a pie de página n° 12) ofrece a las empresas que operan lícitamente la posibilidad de convertirse en empresas asociadas. La TATOC tiene su propio código de conducta y mecanismos de resolución alternativa de litigios.

10. CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTIVA

Cuestiones de cumplimiento, por país del consumidor y del comerciante

Aproximadamente la mitad de las reclamaciones registradas en la base de datos de la red CEC entre 2007 y 2013 en relación con el aprovechamiento por turno y productos afines fueron efectuadas por consumidores del Reino Unido⁴⁹. La abrumadora mayoría de las reclamaciones de los consumidores registradas por la red CEC fueron presentadas contra comerciantes establecidos en España⁵⁰.

Sanciones disponibles

Los procedimientos de ejecución y las sanciones varían considerablemente de un Estado miembro a otro. Los Estados miembros pueden establecer los medios de ejecución que consideren eficaces e imponer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias para que los comerciantes cumplan la Directiva 2008/122/CE.

El importe de las sanciones por incumplimiento de la Directiva varía considerablemente entre los Estados miembros: desde multas administrativas de 1 500 EUR hasta multas de más de 100 000 EUR, o equivalentes a un porcentaje del volumen anual de negocios del comerciante, por ejemplo, hasta el 10 %⁵¹.

Investigación policial y acciones penales

Visto el gran número de reclamaciones de consumidores que registran diversas organizaciones, las sanciones previstas por las legislaciones nacionales en materia de consumo no parecen ser lo suficientemente eficaces como para disuadir a los defraudadores⁵². No existe a escala de la UE una definición de «fraude» como infracción penal⁵³, lo que no parece constituir un problema, pues todos los Estados miembros, en determinadas circunstancias, califican el fraude como delito en su Derecho penal. Se tipifican así las prácticas cuyo objetivo deliberado es engañar a los consumidores y sacarles el dinero sin intención de prestar el servicio o de suministrar el producto tal como se había prometido. Por tanto, no resulta necesario definir a escala de la UE lo que es fraude, sino más bien aplicar de modo más ambicioso la legislación penal al respecto. Conviene animar a los Estados

⁴⁹ Casi una de cada cinco reclamaciones procede de consumidores que residen en los países nórdicos (en particular, Suecia y Noruega). Otros consumidores afectados proceden de Alemania, Bélgica y los Países Bajos. Véase el capítulo 3.3.2 del informe final del CSES.

⁵⁰ Los comerciantes contra los que se registraron reclamaciones entre 2007 y 2013 estaban establecidos: en España, más del 75 %; en Grecia, el 10 %; y en Malta, el 5 %.

⁵¹ Estonia, el país con el nivel más bajo de sanciones, modificó su legislación recientemente. Ahora dispone de una multa de 9 600 EUR en lugar de los 640 EUR de antes. Véase el capítulo 6.3 del informe final del CSES.

⁵² Véanse el capítulo 4.6 y el cuadro 4.9 del informe final del CSES: en torno al 60 % de las empresas encuestadas consideran que la Directiva, aunque protege bien a los consumidores, no es suficientemente eficaz contra los comerciantes deshonestos que infringen intencionadamente la legislación en la materia.

⁵³ Sí que existe a escala de la UE una definición de «fraude» cuando este afecta a los intereses financieros de la Unión, que actualmente figura en el Convenio relativo a la protección de los intereses financieros de las Comunidades Europeas, de 26 de julio de 1995. Este Convenio será sustituido por una Directiva sobre la lucha contra el fraude que afecta a los intereses financieros de la Unión a través del Derecho penal, que se está negociando actualmente en el Parlamento Europeo y el Consejo [véase COM(2012) 363, de 11 de julio de 2012].

miembros a adoptar un enfoque más activo de investigación y enjuiciamiento de las prácticas fraudulentas⁵⁴.

En algunos Estados miembros, no parece ser una prioridad investigar y enjuiciar a los defraudadores implicados en estafas a consumidores. Al evaluar la gravedad de dicho comportamiento, también hay que tener en cuenta todo el alcance del delito (incluido el blanqueo de capitales) y la posible participación de organizaciones delictivas.

Las asociaciones de consumidores y las empresariales han cooperado activamente con las autoridades de ejecución en la investigación y el enjuiciamiento de las conductas fraudulentas de las empresas. De resultas de tal cooperación, pudieron llevarse ante los tribunales algunos casos penales importantes contra defraudadores⁵⁵.

Dada la dimensión transfronteriza de estas prácticas fraudulentas, la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades encargadas de la aplicación de la legislación (policía, fiscalía, tribunales) depende en gran medida de la buena cooperación en materia de Derecho penal entre las autoridades de los Estados miembros. Los instrumentos existentes en la UE para tal cooperación ya ofrecen un amplio marco jurídico al respecto. La [Directiva 2014/41/UE](#) relativa a la **orden europea de investigación** en materia penal facilitará a las autoridades judiciales la obtención de pruebas de otro Estado miembro durante la investigación⁵⁶. Entre las medidas de investigación figuran: tomar declaración a testigos, obtener información o pruebas que ya estén en posesión de la autoridad de ejecución y (con garantías adicionales) intervenir telecomunicaciones, recabar información y proceder al seguimiento de cuentas bancarias. En la fase procesal, la **orden de detención europea** establecida mediante la Decisión Marco [2002/584/JAI](#) del Consejo es un instrumento muy eficaz para la detención y posterior entrega de una persona buscada para el ejercicio de acciones penales o para la ejecución de una pena o una medida de seguridad privativas de libertad.

Contracargo a tarjetas de crédito o débito como subsanación

El contracargo, posibilidad que ofrecen algunos proveedores de medios de pago, se considera una de las formas más eficaces de obtener reparación a corto plazo en caso de infracción de la Directiva 2008/122/CE. Los consumidores pueden solicitar a su proveedor de tarjetas de crédito o débito que revierta una transacción con tarjeta si hay algún problema con el producto o el servicio adquiridos, en particular cuando puede demostrarse una acción ilegal. Un estudio

⁵⁴ La eficacia de esta actuación puede demostrarse con un ejemplo: en 2013, el CEC sueco registró una reducción significativa del número de denuncias, reducción que coincidió con dos grandes operaciones policiales llevadas a cabo ese año contra comerciantes deshonestos del sector establecidos en España (el principal destino de vacaciones de los consumidores suecos). Como consecuencia de ello, se cerraron dieciocho empresas en España.

⁵⁵ *Mindtimeshare*, una asociación registrada en España que representa los intereses de los titulares de derechos de aprovechamiento por turno que han sido víctimas de fraude, cooperó muy activamente para que las autoridades públicas tomaran medidas contra empresas sin escrúpulos. Como consecuencia de ello, en 2013 se cerraron dieciocho empresas en España. En Francia, la asociación de consumidores APAF-VTP es muy activa y ha contribuido a la condena de comerciantes fraudulentos, por ejemplo en los asuntos Hakim Bouri, de 9.1.2014, y Christine Dricot, de 24.1.2014, (capítulo 6.5 del informe final del CSES, p. 83).

⁵⁶ Los Estados miembros tienen hasta el 22 de mayo de 2017 para transponer esta Directiva.

ha mostrado que este método se ha utilizado con éxito como vía de recurso de aquellos consumidores que tuvieron que pagar un anticipo y después no pudieron ejercer su derecho de desistimiento. La Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago en el mercado interior⁵⁷, y la Directiva 2008/48/CE, relativa a los contratos de crédito al consumo⁵⁸, constituyen las principales bases jurídicas para solicitar un contracargo. A los contracargos por falta de conformidad de los bienes o servicios les es aplicable el artículo 15⁵⁹ de la Directiva 2008/48/CE, sobre contratos de crédito vinculados. Las compras con tarjeta de débito pueden estar, no obstante, cubiertas por la legislación nacional⁶⁰ o por las normas de funcionamiento de la empresa que expide la tarjeta. Las autoridades nacionales de protección de los consumidores y los CEC deben, en su caso, aconsejar a los consumidores que pidan a los bancos el contracargo sistemáticamente y lo antes posible, ya que puede que se apliquen plazos⁶¹.

11. CONCLUSIONES

A la luz de las anteriores consideraciones, la Comisión saca las siguientes conclusiones en relación con la aplicación de la Directiva:

- **Con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio que entran en su ámbito de aplicación, la Directiva 2008/122/CE resulta ser, en términos generales, una herramienta útil para la protección de los consumidores en este sector.**
- **En aspectos que no entran en su ámbito de aplicación** (como la resolución de los contratos) **sigue habiendo problemas**. No obstante, del análisis se desprende que estos aspectos pueden abordarse con éxito mediante intervenciones específicas a escala nacional, medidas eficaces de autorregulación y una mejor aplicación de otros instrumentos pertinentes del Derecho de la UE en materia de consumo.
- Hay que prestar atención específica a construcciones jurídicas y prácticas destinadas a eludir las disposiciones de la Directiva. **Pueden contribuir a ello la Directiva sobre los derechos de los consumidores, la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas y la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.** Las nuevas

⁵⁷ La Directiva 2007/64/CE es la base jurídica del contracargo por uso no autorizado de las tarjetas.

⁵⁸ La Directiva 2008/48/CE es la base jurídica del contracargo por no conformidad de los bienes o servicios.

⁵⁹ Artículo 15. 1. Si el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento conforme al Derecho comunitario respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios, dejará de estar obligado por un contrato de crédito vinculado.

2. Si los bienes o servicios estipulados en un contrato de crédito vinculado no son entregados, o lo son solo en parte, o no son conformes con el contrato de suministro de bienes o servicios, el consumidor tendrá derecho de recurso contra el prestamista siempre que haya recurrido contra el proveedor y no haya obtenido de él la satisfacción a que tiene derecho con arreglo a lo dispuesto por la ley o por el contrato de suministro de bienes o servicios. Los Estados miembros establecerán en qué medida y bajo qué condiciones se podrá ejercer dicho derecho.

⁶⁰ Por ejemplo, en Dinamarca o Portugal.

⁶¹ Véase el informe detallado de la red CEC sobre el reembolso forzoso en la UE y el EEE:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf.

orientaciones acerca de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales⁶² abordan, entre otras cosas, la interacción entre ella y la Directiva sobre aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico.

- **En la fase actual, no parece necesario modificar el ámbito de aplicación ni las disposiciones de la Directiva.**
- Para que la Directiva sea más eficaz, **es necesario animar a las autoridades de ejecución nacionales a centrarse en determinadas prácticas comerciales y en ciertos comerciantes. Este es el caso concreto de España, que aparece en la mitad de las reclamaciones presentadas ante los CEC de la UE, Islandia y Noruega.**
- Si un comportamiento parece enjuiciable desde la óptica penal, hay que ponerlo rápidamente en conocimiento de las autoridades encargadas de la aplicación de la legislación para que lo investiguen. La dimensión transfronteriza de las prácticas fraudulentas podría abordarse de manera más eficaz mediante una mejor cooperación en materia de Derecho penal entre las autoridades de los Estados miembros. Los instrumentos existentes en la UE para tal cooperación ya ofrecen un amplio marco jurídico al respecto.
- También podrían tener un impacto positivo algunas formas alternativas de hacer frente a los problemas existentes, como las campañas de sensibilización, la autorregulación y los mecanismos alternativos de resolución de litigios. Los CEC han preparado al efecto una sección específica en sus páginas web, que se pondrá en marcha en breve, con consejos para los consumidores⁶³.
- **Podría aumentar la sensibilización de los consumidores con estrategias más completas de las autoridades nacionales de protección de los consumidores, para que sus propios ciudadanos estén más informados acerca de posibles fraudes.** La prevención es la manera más eficaz de proteger a los consumidores. La investigación muestra que **las empresas que operan lícitamente trabajan activamente por su reputación y desean ser vistas como cumplidoras del marco reglamentario de la UE.** Las asociaciones que representan a estas empresas y a sus clientes elaboran códigos de conducta y mecanismos alternativos de resolución de litigios, como también cooperan con las autoridades para detectar defraudadores en este sector.
- La Comisión ha adoptado las medidas necesarias de conformidad con el artículo 258 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea en los casos en que un Estado miembro no ha cumplido sus obligaciones en materia de transposición. Del mismo modo, ejercerá sus competencias con arreglo a dicho artículo cuando un Estado miembro no cumpla sus obligaciones en materia de ejecución. Por esta razón, los

⁶² Que se publicarán antes del verano de 2016 y estarán disponibles en http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm.

⁶³ Véase la sección 7 del presente informe, dedicada a la sensibilización.

servicios de la Comisión han iniciado un diálogo con España sobre la correcta ejecución de la Directiva.

- La Comisión seguirá animando a los Estados miembros, cuando proceda, a intensificar sus medidas de ejecución, en particular a través de la red de cooperación en materia de protección de los consumidores⁶⁴, y velará por que todos los Estados miembros cumplan la Directiva. Se estudiará la posibilidad de adoptar otras medidas, como seminarios específicos con las principales partes interesadas. Si se considera oportuno a la vista de la cantidad y el impacto de las actividades emprendidas a nivel nacional en respuesta al presente informe, podrá redactarse otra evaluación sobre la situación general de la aplicación de la Directiva al cabo de tres años.

⁶⁴ Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (DO L 364 de 9.12.2004, p. 1).