



**2016/2056(INI)**

19.7.2016

# **OPINIÓN**

de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor

para la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios

sobre el Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor  
(2016/2056(INI))

Ponente: Sergio Gutiérrez Prieto

PA\_NonLeg

## SUGERENCIAS

La Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor pide a la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios, competente para el fondo, que incorpore las siguientes sugerencias en la propuesta de Resolución que apruebe:

1. Acoge con satisfacción la iniciativa de la Comisión, dado que todo aquello que permita la digitalización, la disminución de la fragmentación del mercado y la capacitación de los consumidores resulta fundamental para lograr un auténtico mercado único de servicios financieros al por menor;
2. Conviene con la Comisión en que la falta de servicios financieros transfronterizos supone un problema importante y podría dañar los intereses de los consumidores y las empresas y socavar el funcionamiento del mercado único; respalda todos los esfuerzos por encontrar nuevos modos de relanzar en la práctica el mercado único de servicios financieros al por menor, y pide a la Comisión que vele por que la legislación relativa a los servicios financieros al por menor se aplique y ejecute adecuadamente;
3. Observa que es especialmente importante suprimir los obstáculos transfronterizos en el sector de los seguros al objeto de impulsar la economía colaborativa;
4. Recuerda que, en respuesta a la crisis financiera, los servicios financieros, incluidos algunos servicios financieros al por menor, han sido objeto durante los últimos cinco años de una mayor acción/actividad legislativa con el objetivo de aumentar la solidez y la transparencia de los productos y los servicios financieros, y que varias de las medidas legislativas no se han transpuesto hasta recientemente o siguen en proceso de transposición y de aplicación; alienta a la Comisión a que vele por una transposición y una aplicación adecuadas de la legislación más reciente, que analice el impacto de toda la legislación relacionada con el sector financiero minorista y que tenga esto en cuenta a la hora de considerar si es necesaria legislación suplementaria;
5. Lamenta el hecho de que las empresas sigan enfrentándose a numerosas dificultades para desarrollar sus actividades transfronterizas; destaca, tal y como se recoge en el Libro Verde, que los obstáculos que impiden la venta transfronteriza de productos financieros y la falta de ventas transfronterizas no están presentes principalmente a nivel de la Unión, sino que a menudo los originan las legislaciones nacionales, incluidos los requisitos nacionales de establecer una estructura o un registro en el Estado miembro del consumidor, o la segmentación del mercado único en mercados nacionales, y que esos obstáculos no pueden ser eliminados por el propio sector;
6. Pide a la Comisión que acometa un examen y un análisis exhaustivos de los obstáculos tanto nacionales como transfronterizos y de los obstáculos que siguen existiendo a las operaciones transfronterizas y a la realización del mercado único en el sector financiero, con el objetivo de identificar las causas de esta segmentación del mercado y de la discriminación de precios, y que recomiende medidas que, respetando la libertad de contratación, pudieran introducirse para alentar a las entidades financieras a competir más allá de las fronteras nacionales y a cuestionar las actuales estructuras nacionales de precios;

7. Insiste en que la continua falta de ventas transfronterizas de seguros por daños a terceros para automóviles es especialmente preocupante; observa que la falta de competencia ha provocado que algunos ciudadanos de la Unión paguen tarifas cientos de veces más elevadas que otros por el mismo modelo de vehículo; observa, si bien entiende que el riesgo y los costes son factores que afectan al precio, que estos factores no son suficientes para explicar dicha fragmentación de precios en toda Europa; pide a la Comisión que adopte un plan de acción específico del sector para el mercado europeo de seguros de automóviles, que incluya recomendaciones relativas a las normas de la Unión sobre los fondos de garantía, directrices sobre el uso de datos «bonus/malus» cuando un ciudadano de la Unión se traslada a otro Estado miembro y otras posibles acciones necesarias para crear un verdadero mercado único de seguros de automóviles;
8. Acoge con satisfacción el importante potencial que han acarreado la transformación digital de los servicios financieros, la innovación tecnológica y el auge de las empresas no tradicionales del sector tecnofinanciero; señala que este desarrollo está cambiando la manera en que interactúan los minoristas y los consumidores; pide a la Comisión que evalúe la legislación europea vigente relativa a la digitalización y las necesidades de la sociedad digital para garantizar que la digitalización ofrezca un mejor acceso al mercado en igualdad de condiciones para todo tipo de empresas, incluidas las pymes y las del sector tecnofinanciero, así como una competencia leal entre los diferentes actores con el objetivo de crear una capacidad de elección más amplia para los consumidores, contribuir a reducir los precios y mejorar la calidad de los servicios financieros dentro de la Unión, aspirando al mismo tiempo a un nivel más elevado de protección del consumidor y en materia de ciberseguridad;
9. Toma nota de la diversidad cada vez mayor en cuanto a los nuevos tipos de prestadores de servicios que ejercen su actividad en este mercado; opina que esto puede aportar importantes ventajas para los consumidores, si va acompañado de un marco reglamentario adecuado al objeto de garantizar una competencia leal y niveles elevados de seguridad y transparencia;
10. Considera que las instituciones de la Unión deberían disponer de procedimientos adecuados de gobernanza y de control sobre los nuevos tipos de productos financieros; llama la atención sobre el hecho de que todos los productos innovadores del mercado de los servicios financieros no son predecibles en lo que respecta a sus efectos sobre los consumidores, el mercado y el sistema en su conjunto; considera que, en estas circunstancias, las autoridades deberían someter este tipo de actividades a una supervisión adecuada;
11. Subraya que es necesaria una mayor confianza de los consumidores en los servicios financieros, dado que sigue siendo baja en particular en lo que respecta a los productos financieros con elevados riesgos de cambio, y pide a la Comisión que vele por que las medidas existentes tendentes a mejorar la cultura y los conocimientos financieros se apliquen plenamente y que se introduzcan otras medidas en caso necesario, con el fin de capacitar a los consumidores para que adopten decisiones informadas, aumentar la transparencia de esos productos y eliminar los obstáculos y los costes injustificados a los que deben hacer frente los consumidores para cambiar o renunciar a un producto; subraya que, antes de un acuerdo, se debe facilitar sistemáticamente a los consumidores la ficha europea de información normalizada (FEIN) y la Información normalizada europea sobre

el crédito al consumo, como parte del presupuesto de un crédito, préstamo o hipoteca;

12. Opina que las herramientas que permiten comparar los precios y la calidad de los diversos servicios financieros pueden contribuir a un aumento significativo de la transparencia y de la posibilidad de comparar diversos productos financieros, a reducir las diferencias de precios y, en última instancia, a ayudar a los consumidores a realizar una elección mejor y con conocimiento de causa; pide a la Comisión que garantice que las herramientas de comparación necesarias sean precisas, que comparen productos y servicios que sean comparables en todas las jurisdicciones, y que colabore con los minoristas, las pymes, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas pertinentes en la creación de un sitio web independiente de comparación de ámbito europeo para los productos y servicios financieros más vendidos;
13. Celebra la labor de diversas agencias a escala europea en la protección de los intereses de los consumidores en el sector financiero; insiste, no obstante, en la necesidad de intensificar la colaboración entre estas agencias para aumentar la eficiencia y evitar la duplicación de tareas;
14. Pide a los Estados miembros que traspongan y apliquen por completo y cuanto antes la Directiva sobre créditos hipotecarios, la Directiva sobre cuentas de pago, la Directiva sobre la distribución de seguros y la Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros II, en especial en relación con los requisitos de información a los consumidores y las medidas de protección de los mismos;
15. Destaca el papel que desempeñan la Autoridad Bancaria Europea (ABE), la Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM) y la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ) para garantizar la protección de los consumidores de productos financieros; pide a la Comisión que garantice que cuentan con la independencia y los instrumentos necesarios para llevar a cabo su misión y lamenta las reducciones de presupuesto que han provocado la limitación de sus programas de trabajo;
16. Insiste en que toda nueva propuesta de la Comisión debería basarse en datos correctos y precisos;
17. Opina que son necesarias medidas para abordar la discriminación injustificada basada en el lugar de residencia, las diferencias injustificadas de precios y las prácticas de bloqueo geográfico injustificadas y desleales aplicadas entre Estados miembros a los productos financieros al por menor habituales;
18. Hace hincapié en que es fundamental la portabilidad de los productos para que haya un verdadero mercado único de servicios financieros al por menor, en especial en lo relativo a la portabilidad de los derechos de pensión y de los seguros de enfermedad privados; pide, por tanto, a la Comisión que presente medidas para garantizar la portabilidad transfronteriza mediante la armonización en toda la Unión de los derechos y deberes de los consumidores y las empresas del sector;
19. Observa que el número cada vez mayor de transacciones transfronterizas está provocando un aumento en la demanda de información relativa a datos personales financieros, como puede ser la solvencia en el caso de los acuerdos privados, y destaca la necesidad de un intercambio mejor de información y de disponer de normas comunes para estos

intercambios de información de conformidad con la normativa en materia de protección de datos;

20. Pide que se supriman los obstáculos a la prestación de bienes y servicios financieros a distancia garantizando al mismo tiempo un elevado nivel de protección y seguridad de los consumidores; acoge favorablemente el mayor uso de la firma electrónica y la identificación electrónica en el marco del Reglamento relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza y atrae la atención sobre la necesidad de promover un reconocimiento mutuo y la interoperabilidad de las técnicas de identificación digital para el sector privado dentro de la Unión, sin que esto ponga en peligro el nivel de seguridad de los sistemas existentes; pide a la Comisión que promueva el uso de identificaciones electrónicas como medio de identificación a distancia que responda a los requisitos actuales en materia de seguridad; pide a los Estados miembros que trabajen por garantizar que las firmas electrónicas se convierten en la norma para las transacciones y acuerdos de servicios financieros;
21. Observa que es preciso respetar la libertad de contrato de las entidades financieras para la prestación transfronteriza de sus servicios, dado que los proveedores de servicios deben conservar la capacidad de decidir qué segmentos de clientes y mercados son adecuados como parte de su modelo de negocio;
22. Subraya la importancia de que se pueda recurrir a la resolución alternativa de litigios y a la resolución de litigios en línea, especialmente cuando estos son transfronterizos, dado que la eficacia de las reclamaciones es fundamental para el mercado único, para las pymes y para la confianza de los consumidores; recomienda que el programa Fin-NET se incorpore a las estructuras de resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea, con el fin de aumentar su eficiencia y la labor encaminada a convertir dichos servicios en «ventanillas únicas» para los consumidores;
23. Pide a los Estados miembros que garanticen que las comunicaciones digitales y las ventas relacionadas con los servicios financieros al por menor se ponen a disposición de las personas con discapacidad en formatos accesibles, también a través de sitios web y formatos de archivo descargables; apoya la total inclusión de todos los servicios financieros al por menor en el ámbito de la Directiva sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios (el «Acta europea de accesibilidad»);
24. Pide a la Comisión que elabore un plan de acción sobre los servicios financieros al por menor;
25. Pide a la Comisión que evalúe el impacto de una propuesta que prohíba todas las comisiones o cargos relacionados con el envío o recepción de transferencias nacionales o de la SEPA y las posibles ventajas para los consumidores europeos;
26. Acoge con satisfacción la labor encaminada a lograr una mayor transparencia en los precios de los servicios de alquiler de vehículos, incluida la venta de seguros complementarios y otras comisiones; insiste en que todas las comisiones o cargos, obligatorios u opcionales, relacionados con el alquiler de un vehículo deben ser visibles para el consumidor en la empresa de alquiler o en el sitio de comparación, de un modo claro y destacado; recuerda a la Comisión la necesidad de hacer cumplir la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales y celebra la reciente adopción de nuevas

directrices de aplicación a la luz de los cambios tecnológicos;

27. Recuerda la labor realizada en relación con el Reglamento sobre las agencias de calificación crediticia; pide a la Comisión que examine las repercusiones de dicha legislación por lo que respecta a los productos vendidos a consumidores minoristas;
28. Apoya la introducción de un sistema de numeración de cuentas bancarias completamente transferible que sustituya al actual sistema de la SEPA, que vincula a un consumidor con una única entidad a través de la relación de un número IBAN con un código BIC o SWIFT fijo; pide a la Comisión que presente una propuesta que permita la portabilidad de los números de cuenta bancaria y cree que, como mínimo, la portabilidad debe poderse efectuar entre entidades dentro de un mismo Estado miembro.

## RESULTADO DE LA VOTACIÓN FINAL EN LA COMISIÓN COMPETENTE PARA EMITIR OPINIÓN

<b>Fecha de aprobación</b>	14.7.2016
<b>Resultado de la votación final</b>	+: 30 -: 1 0: 2
<b>Miembros presentes en la votación final</b>	Carlos Coelho, Sergio Gaetano Cofferati, Nicola Danti, Vicky Ford, Ildikó Gáll-Pelcz, Evelyne Gebhardt, Maria Grapini, Sergio Gutiérrez Prieto, Robert Jarosław Iwaszkiewicz, Liisa Jaakonsaari, Jiří Maštálka, Eva Paunova, Jiří Pospíšil, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Olga Sehnalová, Ivan Štefanec, Catherine Stihler, Richard Sulík, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Mylène Troszczynski, Anneleen Van Bossuyt, Marco Zullo
<b>Suplentes presentes en la votación final</b>	Jan Philipp Albrecht, Pascal Arimont, Kaja Kallas, Julia Reda, Ulrike Trebesius, Lambert van Nistelrooij, Kerstin Westphal
<b>Suplentes (art. 200, apdo. 2) presentes en la votación final</b>	Gesine Meissner, Lieve Wierinck