



**Comité Económico y Social Europeo**

**INT/822**

**Servicios financieros destinados a los consumidores**

## **DICTAMEN**

Comité Económico y Social Europeo

**Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, el Consejo, el Banco Central Europeo,  
el Comité Económico y Social Europeo y el Comité de las Regiones –**

**Plan de acción de servicios financieros destinados a los consumidores:**

**mejores productos y una oferta más variada**

[COM(2017) 139 final]

Ponente: **Michael IKRATH**

Coponente: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Consulta  
Fundamento jurídico

Comisión Europea, 26/04/2017  
Artículo 304 del Tratado de Funcionamiento de la  
Unión Europea

Sección competente  
Aprobado en sección  
Aprobado en el pleno  
Pleno n.º  
Resultado de la votación (a favor/en  
contra/abstenciones)

Sección de Mercado Único, Producción y Consumo  
05/09/2017  
20/09/2017  
528  
136//2

## 1. Conclusiones y recomendaciones

- 1.1 El CESE acoge con satisfacción que la Comisión Europea, en esta fase, se abstenga de imponer medidas reglamentarias y le apoya en su determinación a la hora de aplicar las normas de competencia correspondiente, si esto se revela necesario para garantizar unas condiciones de competencia equitativas (level playing field) y proteger a los consumidores.
- 1.2 El CESE acoge favorablemente la iniciativa de la Comisión Europea de profundizar el mercado único a través del plan de acción, lo que exigirá, por un lado, una ampliación gradual de la unión económica y monetaria y, por otro, una mayor armonización de los servicios y productos financieros en combinación con la innovación digital, manteniendo unas condiciones de competencia equitativas neutras desde el punto de vista tecnológico y del modelo empresarial (tecnology and business model neutral).
- 1.3 El CESE demanda a los Estados miembros que redoblen sus esfuerzos en aras de una aplicación profunda, armonizada, coordinada y sistemática de la amplia batería de normas paneuropeas en proceso de implementación, de forma que tengan un carácter plenamente inclusivo para los consumidores a la vez que los protegen de los numerosos riesgos asociados a los nuevos escenarios financieros.
- 1.4 El CESE señala que debe prestarse especial atención a los bancos clásicos para clientes (banca minorista/«boring banks») como mediadores clave de dichos productos y servicios. Tradicionalmente, estos bancos, especialmente los bancos regionales o locales, gozan de un alto nivel de confianza entre los consumidores de la UE y la tendencia a cambiar de proveedor es bastante limitada. No obstante, debería darse mayor relevancia a los productos transfronterizos, ya que subrayan la idea del mercado único y de la libre circulación de personas y bienes.
- 1.5 Al mismo tiempo, deben atenderse las preocupaciones de los consumidores, por ejemplo, la diferencia de lengua o de legislación, comisiones más altas para los no residentes, la denegación a los no residentes del acceso a determinados servicios y productos financieros, las diferencias fiscales, el abuso de la legislación sobre blanqueo de capitales y los riesgos que entraña el cambio de divisas.
- 1.6 El CESE pide a la Comisión que lleve a cabo un estudio sobre cuántos prestatarios de escaso poder económico que no disponen de acceso al crédito al consumo en su país hacen uso de servicios transfronterizos (*loan shopping*) y se enfrentan, así, a un elevado riesgo de sobreendeudamiento.
- 1.7 Para impulsar la comparabilidad y la transparencia de los servicios y productos financieros y crear condiciones de competencia equitativas entre los Estados miembros, el CESE recomienda que se apliquen medidas encaminadas a garantizar que el tratamiento impositivo aplicado a los productos y servicios deje de ser un obstáculo para una competencia justa.
- 1.8 El CESE insta a la Comisión a que garantice unos instrumentos de comparación adecuados, independientes y sometidos a certificación obligatoria para los diversos productos financieros en las distintas jurisdicciones que conforman la Unión Europea.

- 1.9 El CESE recomienda que se establezca una reglamentación para los gigantes informáticos no europeos, como Google, Apple y otros, que gracias a sus bases de datos de clientes pueden ofrecer productos personalizados en venta directa, sin estar sujetos a la normativa de consumo de la UE y a otras disposiciones reglamentarias.
- 1.10 El CESE está firmemente convencido de que la digitalización modifica de forma continua y constante los hábitos del consumidor. Por consiguiente, acoge con satisfacción y apoya el enfoque de la Comisión en favor del desarrollo del mercado único digital, con especial atención a los servicios financieros. Por ello, la Comisión centra legítimamente su atención en eliminar las barreras que obstaculizan la distribución digital transfronteriza (bloqueo geográfico). En opinión del CESE, aquí reside la única oportunidad de crear un auténtico mercado único de servicios financieros para los consumidores.
- 1.11 En el ámbito de la tecnología financiera, y con el fin de establecer una normativa sostenible y mantener la estabilidad financiera en la mayor medida posible, el Comité considera que deben existir unas condiciones de competencia equitativas para todos aquellos que prestan los servicios financieros en cuestión, y que deben prevalecer, en todo momento, las mismas garantías para los consumidores que ya existen en el sector bancario tradicional.
- 1.12 El CESE recomienda que la Comisión defina, además de los productos de consumo que ya incluye el plan de acción, otros productos que destaquen por su sencillez y tengan las mismas características y, por tanto, sean comparables y transparentes. Estos abren la posibilidad de que puedan ser ofrecidos como «productos emblemáticos» en toda la UE a través de diversos sistemas de distribución (empresas de tecnología financiera, sucursales clásicas, etc.), reforzando así la confianza del consumidor en los productos. Provisto de informaciones sólidas sobre el producto y su transparencia, el consumidor puede elegir sin riesgo el mejor proveedor en toda la UE.
- 1.13 Debe reforzarse la independencia de las distintas partes que gestionan el mismo servicio financiero y evitarse cualquier conflicto de intereses, a fin de facilitar la buena gobernanza y una supervisión eficaz de los servicios financieros.
- 1.14 El CESE enfatiza la necesidad de revisar periódicamente el impacto de cada normativa en el desarrollo de los productos y servicios financieros destinados a los consumidores y, al mismo tiempo, de reforzar de modo adecuado los recursos de las autoridades de supervisión. Así mismo, recuerda que es imprescindible disponer de un mecanismo de resolución alternativa de litigios y un mecanismo de resolución de litigios en línea eficaces [ alternative dispute resolution (ADR) and online dispute resolution (ODR)] en el ámbito de las operaciones transfronterizas, como factor clave para mejorar la confianza de los consumidores.
- 1.15 En última instancia, si queremos que los resultados obtenidos para los ciudadanos y las empresas minimicen los costes de forma eficiente y eficaz, el Comité considera que cualquier acción o documento sobre este asunto debe tomar como base y tener en cuenta los principios del programa REFIT. Sin comprometer los claros objetivos en este ámbito, es importante que cualquier legislación o normativa futura conexas continúe siendo sencilla y elimine trabas

innecesarias. Del mismo modo, con el fin de lograr un auténtico mercado único que no esté fragmentado, debe evitarse todo exceso de reglamentación a escala nacional o regional.

## 2. Contexto

- 2.1 El presente plan de acción tiene por objeto ofrecer a los consumidores europeos una mayor posibilidad de elección y un mejor acceso a los servicios financieros disponibles en la UE.
- 2.2 Estos servicios financieros (por ejemplo, el ahorro en cuentas corrientes, los servicios de pago, las tarjetas de crédito, las hipotecas y otros préstamos y diversos tipos de seguros) representan una parte importante de la vida cotidiana de los consumidores.
- 2.3 El plan de acción constituye un elemento importante en el desarrollo de un mercado interior más justo y profundo. Por lo que se refiere a los servicios financieros, esto significa que deben mejorarse la competencia entre los proveedores de tales servicios y las posibilidades de elección de los consumidores, de modo que estos puedan beneficiarse de precios más bajos, de una calidad superior y de las innovaciones que tengan lugar.
- 2.4 Los consumidores deben poder elegir libremente entre una amplia gama de servicios y productos financieros disponibles en toda la UE, para lo que debería dejar de tener importancia en qué Estado miembro se ubica el proveedor.
- 2.5 Los proveedores de servicios y productos financieros deben poder aprovechar plenamente las ventajas del mercado europeo (mercado interior).
- 2.6 La UE ya ha adoptado una serie de medidas destinadas a crear un mercado interior de los servicios financieros para los consumidores, como la Directiva sobre cuentas de pago<sup>1</sup>, la Directiva sobre el crédito hipotecario<sup>2</sup>, la Directiva sobre la distribución de seguros<sup>3</sup>, el Plan de acción para la creación de un mercado de capitales<sup>4</sup>, la Estrategia para el mercado interior europeo<sup>5</sup> y la Estrategia para el mercado único digital<sup>6</sup>.
- 2.7 A fin de determinar y superar los obstáculos que siguen persistiendo se ha elaborado el plan de acción sobre la base de las consultas relativas al Libro Verde presentado por la Comisión<sup>7</sup>.
- 2.8 El plan de acción se centra en tres áreas principales:

– reforzar la confianza y la posición de los consumidores;

---

1 [DO L 257 de 28.8.2014, p. 214.](#)

2 [DO L 60 de 28.2.2014, p. 34.](#)

3 [DO L 26 de 2.2.2016, p. 19.](#)

4 [COM\(2015\) 468 final](#), dictamen del CESE [DO C 133 de 14.4.2016, p. 17.](#)

5 [COM\(1999\) 624 final.](#)

6 [COM\(2016\) 176 final.](#)

7 [COM\(2015\) 630 final.](#)

- impulsar la supresión de los obstáculos legales y reglamentarios;
- apoyar el desarrollo de servicios digitales innovadores de manera sostenible.

Para llevarlo a cabo, se han definido doce acciones.

- 2.9 Dado que en la actualidad solo el 7 % de los consumidores utiliza los servicios financieros de otro Estado miembro, el plan de acción establece como su prioridad el desarrollo de las empresas de tecnología financiera y la contratación comercial en línea.

### 3. Observaciones generales

- 3.1 El CESE recuerda que la armonización de los diversos proyectos de la UE sobre el tema «mercado financiero» es un requisito previo para la creación de un mercado único de la UE de servicios financieros. Por ejemplo, la unión de mercados de capitales concierne a todos los Estados miembros, pero la unión bancaria, con sus tres pilares, reviste importancia solo para la zona del euro y no se tienen en cuenta los mercados de los «nuevos» Estados miembros. Esto implica que existen fronteras invisibles para la oferta transfronteriza de servicios y productos financieros a la que se aspira.
- 3.2 Por ello, el CESE considera que es conveniente (en paralelo a una mayor profundización del mercado único de los servicios financieros) ampliar la Unión Económica y Monetaria: sin la participación gradual de todos los países en la moneda única –en especial, en el ámbito digital– el plan de acción podrá aplicarse solo de manera imperfecta. Además, existe el riesgo de que las monedas digitales alternativas, como el bitcoin, aprovechen esta circunstancia, lo que puede poner en peligro la seguridad, la protección de datos y la confianza de los clientes en el ámbito de los servicios financieros transfronterizos.
- 3.3 El CESE señala que, en la actualidad, los consumidores consideran el sector de los servicios financieros un modelo empresarial local y regional. Por consiguiente, mientras no se disipen los temores e incertidumbres sobre el nuevo escenario financiero, apoya la opinión de la Comisión de que «la mayor parte de los clientes de servicios financieros al por menor seguirá prefiriendo el mercado nacional»<sup>8</sup>.
- 3.4 El CESE considera que los diferentes regímenes fiscales a los que están sujetos en los Estados miembros constituyen una cuestión clave para garantizar la comparabilidad y la transparencia de los productos financieros. En muchos casos el atractivo de productos básicos reside en sus incentivos fiscales, que solo benefician, sin embargo, a los contribuyentes nacionales. Además, la lucha contra la elusión fiscal, que coloca bajo sospecha la honradez fiscal de los titulares de cuentas en el extranjero, representa un verdadero obstáculo para los mercados financieros transfronterizos. Por consiguiente, el CESE pide a la Comisión que incluya en el plan de acción propuestas adicionales al respecto.

---

<sup>8</sup> Libro Verde sobre los servicios financieros al por menor en el mercado único, COM(2007) 226, punto 10, página 6.

- 3.5 A pesar de los considerables esfuerzos de la Comisión, según el Eurobarómetro 446 solo el 7 % de los ciudadanos de la UE ha hecho uso de servicios financieros transfronterizos. Por otra parte, no queda claro cuántos prestatarios de escaso poder económico que no disponen de acceso al crédito al consumo en su país hacen uso de servicios transfronterizos (loan shopping) y se enfrentan, así, a un elevado riesgo de sobreendeudamiento. Por consiguiente, el CESE propone llevar a cabo un estudio sobre este tema.
- 3.6 Sin embargo, no debe olvidarse que la demanda transfronteriza concierne a regiones con idiomas similares. No obstante, incluso dentro de los mercados nacionales ni siquiera un tercio de los consumidores cambia de proveedor. Una de las razones principales es el mayor nivel de satisfacción, principalmente con la banca minorista tradicional de carácter regional o local (véase EBS 446). En este sentido, el CESE señala que la rentabilidad de la banca minorista regional, en particular, está sometida a fuertes presiones desde el inicio de la crisis financiera. Por ello, procede examinar en qué medida deben cubrirse los elevados costes que los bancos soportan por el porcentaje relativamente reducido de clientes de otros Estados miembros. El CESE insta a la Comisión a que preste atención a otros motivos que puedan explicar este bajo porcentaje de compras transfronterizas de productos financieros, por ejemplo, la diferencia de lengua o de legislación, comisiones más altas para los no residentes, la denegación a los no residentes del acceso a determinados servicios y productos financieros, las diferencias fiscales, el abuso de la legislación sobre blanqueo de capitales, los riesgos que entraña el cambio de divisas, etc.
- 3.7 En este contexto, el CESE considera necesario prestar la máxima atención a que se garantice el papel de la banca minorista local y regional como «proveedor de servicios financieros que goza de la confianza de los consumidores», Esto exige una reglamentación bancaria mucho más diferenciada que se base en una aplicación sistemática del principio de proporcionalidad<sup>9</sup>. Solo tales condiciones permitirán a estos bancos liderar con éxito la innovación o aplicar las innovaciones que surjan.
- 3.8 En opinión del CESE, solo si se cumple este requisito podrán tenerse en cuenta las legítimas aspiraciones de la Comisión de que el sector financiero utilice las necesarias tecnologías modernas para desarrollar el mercado interior y, al mismo tiempo, continúe gozando de solvencia financiera y siendo seguro para consumidores e inversores.
- 3.9 El CESE está firmemente convencido de que la digitalización modifica de forma continua y constante los hábitos del consumidor. Por consiguiente, acoge con satisfacción y apoya el enfoque de la Comisión en favor del desarrollo del mercado único digital, con especial atención a los servicios financieros. Por ello, la Comisión centra legítimamente su atención en eliminar las barreras que obstaculizan la distribución digital transfronteriza (bloqueo geográfico). En opinión del CESE, aquí reside una buena oportunidad de crear un auténtico mercado único de servicios financieros para los consumidores. No obstante, también son necesarias otras medidas, como se describe en el punto 3.6.

---

<sup>9</sup> [DO C 209 de 30.6.2017, p. 36.](#)

- 3.10 El CESE comparte la opinión de la Comisión de que, por una parte, los futuros trabajos deben centrarse principalmente en la aplicación adecuada de la legislación ya adoptada (véase el punto 2.6), pero señala que, por otra, es preciso tomar medidas adicionales que garanticen que las ventajas de un mercado único de servicios financieros a escala de la UE se desplieguen ante los consumidores.
- 3.11 A este respecto, el CESE acoge favorablemente que el plan de acción incluya una ambiciosa hoja de ruta de medidas y espera que los legisladores, los supervisores y las organizaciones de consumidores nacionales participen en su aplicación de modo coherente. Los interlocutores sociales tienen un papel importante que desempeñar aquí.
- 3.12 Del mismo modo, el CESE acoge con satisfacción que se ofrezca a los participantes del mercado más oportunidades para desarrollar sus servicios financieros individuales (en particular en materia de innovación digital), de forma que, en consonancia con los objetivos comunes, se tengan debidamente en cuenta las condiciones de mercado, que en la actualidad son muy diferentes en cada Estado miembro.
- 3.13 El CESE recomienda que la Comisión defina, además de los productos de consumo que ya incluye el plan de acción, otros productos que destaquen por su sencilla comparabilidad y su completa transparencia y que, además, sean simples y tengan las mismas características. Estos abren la posibilidad de que puedan ser ofrecidos como «productos emblemáticos» en toda la UE a través de diversos sistemas de distribución (empresas de tecnología financiera, sucursales clásicas, etc.), reforzando así la confianza del consumidor en los productos. Provisto de informaciones sólidas sobre el producto y su transparencia (terminología armonizada, supresión de descripciones de carácter excesivamente técnico, cláusulas del contrato sencillas y comprensibles), el consumidor puede elegir sin riesgo el mejor proveedor en toda la UE.
- 3.14 En opinión del CESE, la combinación efectiva de nuevas tecnologías digitales con productos de consumo comparables y transparentes es fundamental para el ulterior desarrollo de un mercado interior de productos financieros consolidado.
- 3.15 Por consiguiente, el CESE acoge favorablemente que el documento de reflexión sobre la profundización de la Unión Económica y Monetaria, que la Comisión presentó el 1 de junio, incluya aspectos clave que afectan también a la armonización de los productos y servicios financieros en la UE. En particular, se trata de establecer condiciones de competencia equitativas entre los diferentes Estados miembros y, con ello, entre los proveedores de servicios financieros. Las propuestas de la Unión sobre la UEM simplifican aún más la comparabilidad y la presentación de productos financieros «transfronterizos» específicos.
- 3.16 En este contexto, el CESE también considera importante apoyar la regulación de las empresas del sector de las tecnologías financieras de manera sostenible. Durante las turbulencias financieras del período 2008-2010, una normativa muy rígida (Basilea III, DRC IV) fue una de las razones que impidieron a la banca minorista tradicional cumplir de modo suficiente su cometido principal (financiación del crédito para pymes y particulares), mientras que las ofertas de las empresas del sector de las tecnologías financieras (FinTech) no están sujetas a esa reglamentación. Por consiguiente, el CESE pide que, antes de establecer el plan de acción de



servicios financieros transfronterizos destinados a los consumidores, se fijen unas condiciones de competencia equitativas para los bancos minoristas tradicionales y las empresas del sector de las tecnologías financieras<sup>10</sup>.

- 3.16.1 Es imprescindible que la Comisión atienda las preocupaciones de los consumidores en materia de tecnología financiera (como protección de los datos personales y la privacidad, mecanismos de reparación, riesgos de endeudamiento excesivo, consecuencias de la posible insolvencia de estas plataformas, falta de asesoramiento independiente y responsable sobre los productos y servicios ofrecidos, riesgo de exclusión financiera para los consumidores que sean analfabetos digitales, explotación y uso de macrodatos, disponibilidad y accesibilidad de estos productos), de modo que pueda recuperarse la confianza de los consumidores —minada por la crisis— en las entidades financieras.
- 3.17 El CESE solicita a los Estados miembros que la implementación de cada una de las medidas de este plan de acción observe y respete en todo momento la Directiva sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios, de acuerdo con el Acta Europea de Accesibilidad.
- 3.18 El plan de acción solo alcanzará la eficacia deseada si viene de la mano de un paulatino refuerzo (tanto cualitativo como cuantitativo) de las funciones de supervisión de las autoridades financieras, en particular, estableciendo acciones sistemáticas de vigilancia de la conducta de los oferentes de servicios financieros en la aplicación de PSD2 y MIFID II y asegurando el complejo equilibrio entre privacidad y transparencia, así como la distinción entre funciones de asesoramiento y comercialización del producto. Todo ello, prestando especial atención a las agencias de calificación crediticia (credit rating agencies) y a los servicios de intermediarios financieros independientes, como ya apuntaba el CESE en su dictamen sobre el Libro Verde.
- 3.19 La educación y la formación permanente son necesarias para combatir el analfabetismo financiero, que puede llevar al sobreendeudamiento y a la exclusión financiera y social.

#### 4. Observaciones específicas

- 4.1 Como consecuencia de las conclusiones a las que se ha llegado en el punto 3, el CESE recomienda que la Comisión se centre en la rápida aplicación de las medidas previstas en la acción 4, «Mejorar la calidad y fiabilidad de los sitios web de comparación de servicios financieros», acción 8, «Examen de las normas nacionales de protección de los consumidores», la acción 10, «Tecnología financiera», y la acción 11, «Identificación electrónica».

##### 4.2 (Acción 11)

El CESE considera que las aplicaciones nacionales incoherentes de los actuales requisitos contra el blanqueo de dinero (por ejemplo, el requisito de residencia) constituyen un obstáculo esencial para el desarrollo futuro del mercado minorista interior. Es necesario realizar los esfuerzos necesarios para proporcionar medios de identificación electrónica que permitan adquirir nuevos clientes con la mayor rapidez posible en el mercado interior. Deben tenerse en cuenta las

---

<sup>10</sup> [DO C 246 de 28.7.2017, p. 8.](#)

inquietudes en materia de seguridad y responsabilidad a fin de reforzar la confianza de los consumidores en los procedimientos de identificación electrónica.

4.3 Por ello, el CESE acoge con particular satisfacción las medidas propuestas en el marco de la acción 11, como fomentar la aplicación del Reglamento eIDAS (Reglamento relativo a la identificación electrónica) (por ejemplo, extenderlo a las relaciones B2C) e impulsar nuevos recursos para la contratación digital (por ejemplo, identificación mediante vídeo). A este respecto, el CESE respalda la posición del Parlamento Europeo<sup>11</sup> relativa a la quinta Directiva sobre el blanqueo de capitales<sup>12</sup>. Todos estos procedimientos digitales no deben socavar la protección de los datos y la privacidad.

#### 4.4 (Acción 10)

Para garantizar que la innovación financiera vaya de la mano de la protección del consumidor, el CESE apuesta por la creación de un marco para la experimentación de nuevos servicios financieros<sup>13</sup> que, una vez testados con la colaboración de las partes interesadas, pudieran ampliar el catálogo de productos financieros normalizados (de acuerdo al punto 3.12).

#### 4.5 (Acción 8)

El CESE apoya las acciones propuestas en el marco de la acción 8, que tienen por objetivo determinar y eliminar la sobrerregulación injustificada por parte de los Estados miembros. No obstante, no deberán debilitarse las normas de protección de los consumidores.

4.6 Además, el CESE recomienda que se evalúe la incidencia que la actual legislación especial sobre servicios financieros ejerce en el mercado interior que se quiere crear, y que se examine si esa normativa se adecúa al entorno digital. La información destinada a los consumidores debe ser comprensible, sencilla y adecuada y permitirles tomar decisiones apropiadas para ellos. Las obligaciones excesivas de informar, asesorar y documentar son especialmente perjudiciales para el desarrollo de un mercado único digital en el ámbito de los servicios financieros. En este sentido, debe optarse por un enfoque de fiscalización holístico.

#### 4.7 (Acción 1)

En lo que se refiere a la propuesta de la acción 1 de extender el Reglamento relativo a los pagos transfronterizos<sup>14</sup> a aquellos pagos que se realizan en monedas distintas del euro, el CESE señala que estas transacciones cuestan a los proveedores mucho más que los pagos en euros. Por consiguiente, el CESE considera que está justificada una diferencia de precio con respecto a los pagos en euros. Por lo tanto, aboga por que se permitan fijar, para las transacciones que no se realizan en euros, precios que cubran los costes reales. Estos precios, en consonancia con el principio de proporcionalidad, tendrán en cuenta el tamaño del proveedor que realiza la transacción y la frecuencia de tales transacciones.

---

11 [A8-0056/2017](#).

12 COM(2016) 450, Dictamen del CESE [DO C 34 de 2.2.2017](#), p. 121.

13 Véase [DO C 246 de 28.7.2017](#), p. 8, punto 1.4.1.

14 [DO L 266 de 9.10.2009](#), p. 11.

#### 4.8 (Acción 2)

La Comisión debe aumentar los requisitos de transparencia para la conversión dinámica de moneda.

#### 4.9 (Acción 3)

En principio, el CESE respalda esta medida de la Comisión, pero señala que la transposición, hasta el momento incorrecta, del Reglamento SEPA<sup>15</sup> por parte de una serie de operadores del mercado causa problemas que quedan fuera del alcance de los consumidores y los proveedores de servicios financieros. Por consiguiente, el CESE pide a la Comisión que impulse prioritariamente la plena aplicación del artículo 9 del Reglamento SEPA (prohibición de discriminación por IBAN). Esta es la única manera de expandir el servicio de traslado de cuentas para que sea efectivo en el mercado interior.

#### 4.10 (Acción 4)

El CESE considera imprescindible la adhesión a los Principios clave de las herramientas comparativas (Key principles for comparison tools) y solicita a la Comisión un estrecho seguimiento de los actuales sitios web, con la colaboración de las partes interesadas, en particular, las organizaciones de consumidores. Los sitios web de comparación deben cumplir determinados criterios de independencia y transparencia y ser objeto de una certificación obligatoria.

Así mismo, el CESE propone explorar con las partes interesadas (stakeholders) la creación de un sitio web independiente de comparación de ámbito europeo (a pan-European comparison web site) que incorpore los productos financieros emblemáticos transfronterizos anteriormente mencionados (véase punto 3.13).

#### 4.11 (Acción 9)

El CESE apoya las medidas propuestas para impulsar la armonización de la evaluación de la solvencia a escala europea, ya que la contratación transfronteriza de créditos al consumo por parte de consumidores de escaso poder económico conlleva el riesgo de endeudamiento. Por consiguiente, apoya la creación de unos criterios mínimos armonizados para la evaluación de la solvencia, para los que deberán tenerse en cuenta las normas uniformes sobre evaluación crediticia que ya existen (Directiva 2008/48/CE<sup>16</sup>, Directiva 2014/17/UE<sup>17</sup>). Debe ponerse cuidado en que esto no siembre dudas sobre los modelos de evaluación crediticia de Basilea III basados en algoritmos (credit tech).

---

<sup>15</sup> [DO L 257 de 28.8.2014, p. 214.](#)

<sup>16</sup> [DO L 133 de 22.5.2008, p. 66.](#)

<sup>17</sup> [DO L 60 de 28.2.2014, p. 34.](#)

#### 4.12 (Acción 7)

El CESE apoya los esfuerzos de la Comisión por encontrar vías que permitan evitar el sobreendeudamiento de los consumidores. Por consiguiente, la educación financiera y la formación permanente, así como las normas sobre préstamos responsables y la legislación sobre insolvencia de los consumidores<sup>18</sup>, deben constituir una preocupación fundamental. Para impulsar una educación financiera más ambiciosa y armonizada, el CESE recomienda a la Comisión que la incluya como una competencia adicional en el Marco de referencia europeo de las competencias clave, cuya revisión está en curso. Los interlocutores sociales tienen una responsabilidad especial a este respecto.

4.13 Así mismo, es imprescindible que la Comisión centre fuertemente su atención sobre los créditos al consumo exprés (consumer credit express), que a menudo adolecen de falta de transparencia e incluyen todo tipo de cláusulas abusivas, a la vez que despliegan prácticas comerciales engañosas legitimadas por su presencia en los principales medios de comunicación (prensa, radio y televisión). A este respecto, el CESE demanda a las autoridades de supervisión de los Estados miembros una adecuada vigilancia de la conducta de mercado de estas empresas, en estrecha cooperación con las organizaciones de consumidores.

Bruselas, 20 de septiembre de 2017

Georges DASSIS

Presidente del Comité Económico y Social Europeo

---

<sup>18</sup> [DOC 311 de 12.9.2014, p. 38.](#)