



Bruselas, 7 de febrero de 2025
(OR. en)

6047/25

COMPET 60
MI 74
ENFOCUSTOM 24
CONSOM 20
ENV 64
RC 7

NOTA DE TRANSMISIÓN

De: Por la secretaria general de la Comisión Europea, D.^a Martine DEPREZ, directora

Fecha de recepción: 6 de febrero de 2025

A: D.^a Thérèse BLANCHET, secretaria general del Consejo de la Unión Europea

N.º doc. Ción.: COM(2025) 37 final

Asunto: COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES
Conjunto integral de instrumentos de la UE para un comercio electrónico seguro y sostenible

Adjunto se remite a las delegaciones el documento COM(2025) 37 final.

Adj.: COM(2025) 37 final



Bruselas, 5.2.2025
COM(2025) 37 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE
LAS REGIONES**

**Conjunto integral de instrumentos de la UE para un comercio electrónico seguro y
sostenible**

Conjunto integral de instrumentos de la UE para un comercio electrónico seguro y sostenible

El comercio electrónico ha revolucionado la forma en que interactúan los consumidores y las empresas, incluidas las pequeñas y medianas empresas (pymes), y aporta numerosos beneficios a la economía de la UE en su conjunto. Al mismo tiempo, el reciente aumento de mercancías compradas en línea e importadas en la UE que se suministran directamente a los consumidores ha amplificado los retos asociados al comercio electrónico. Entre ellos figuran el riesgo de daños a la salud y la seguridad de los consumidores derivados de productos no conformes, el riesgo de daños medioambientales irreversibles y una huella de carbono negativa, así como un impacto negativo en la competitividad de las empresas que respetan la ley.

La UE promueve una visión del comercio electrónico que refuerza la sostenibilidad, la comodidad, la seguridad y la fiabilidad, y es un vehículo para la transformación digital en consonancia con los objetivos de la década digital para 2030. El comercio electrónico debe fomentar empresas innovadoras y responsables, aplicando al mismo tiempo prácticas comerciales justas y cumpliendo la legislación de la UE.

La presente Comunicación esboza el enfoque integral de la Comisión para abordar los retos que plantean las importaciones de comercio electrónico a lo largo de todo su ciclo de vida. La Comisión anuncia sus prioridades en el ámbito de la garantía del cumplimiento y pide que se refuerce la cooperación y la coordinación entre todas las autoridades pertinentes. Esta cooperación debe garantizar que los productos importados enviados directamente a los consumidores a través del comercio electrónico cumplan las normas de la UE y apliquen prácticas comerciales leales. Para alcanzar este objetivo, la Comisión insta a los Estados miembros y a sus autoridades competentes a que desempeñen un papel proactivo en la supervisión y la ejecución de las acciones clave esbozadas en la presente Comunicación. Además, la Comisión establece medidas para que las autoridades aduaneras y de vigilancia del mercado sean más resilientes y eficaces, en particular mediante una aplicación avanzada de la reforma de la unión aduanera, ya que esta eliminaría la exención de derechos para los envíos de escaso valor y mejoraría las capacidades de control, así como mediante una posible tasa de gestión no discriminatoria para las mercancías importadas que se suministran directamente a los consumidores. La Comisión invita a las partes interesadas institucionales y del mercado a colaborar en este cometido.

1. TENDENCIAS Y RETOS EN EL ÁMBITO DE LAS IMPORTACIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico ha pasado a formar parte de la manera en que los consumidores realizan sus compras en línea. El 70 % de los europeos compra regularmente productos en línea¹, tanto en tiendas electrónicas de vendedores como a través de mercados en línea. El 76 % de los consumidores cree que, de aquí a 2030, la compra y la venta de productos y servicios en línea será una de las tecnologías digitales más importantes de Europa².

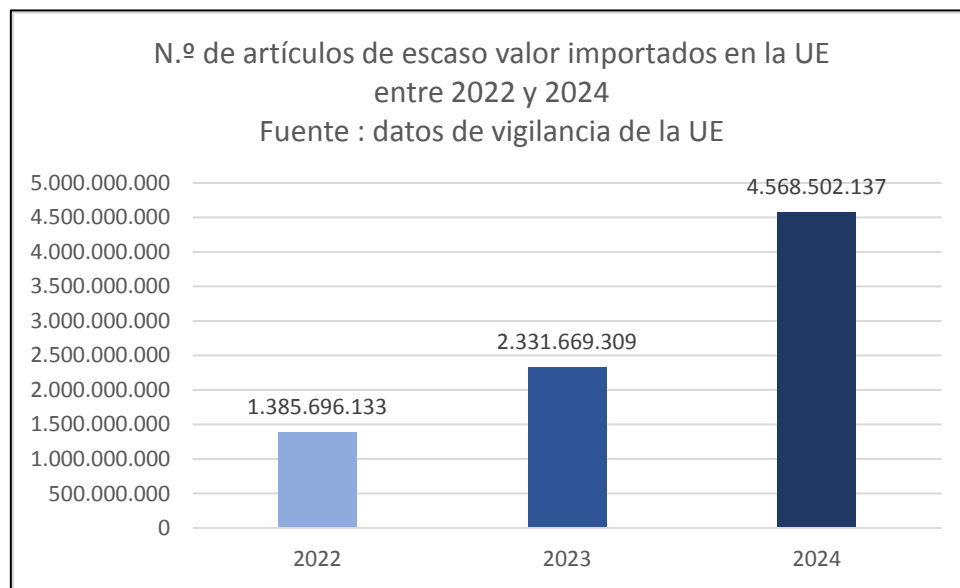
En los últimos años, han experimentado un crecimiento significativo, en particular, los mercados en línea, que cuentan con actores internacionales, y en los que también muchas empresas europeas se han convertido en líderes regionales. Las ofertas en los mercados en

¹ Datos del Eurobarómetro para 2023, disponibles en [E-commerce statistics for individuals — Statistics Explained](#) (Estadísticas de comercio electrónico para individuos - Estadísticas Explicadas)

línea incluyen una amplia gama de productos, a menudo atractivos por sus bajos precios, así como un proceso de compra sencillo y una entrega rápida y barata. Los mercados en línea han ampliado el comercio internacional de bienes de consumo: conectan a los consumidores con una amplia variedad de vendedores, desde marcas reconocidas hasta pequeños productores y empresas emergentes en la UE y en todo el mundo. A menudo, tienen un modelo de negocio híbrido, en el que actúan no solo como intermediarios entre los consumidores y las empresas, sino en el que también venden directamente a los consumidores y apoyan enormes canales de producción y distribución fuera de la UE.

El comercio electrónico es un espacio de innovación comercial y digital, con ofertas y recomendaciones personalizadas, así como optimizaciones, soluciones de marketing y aplicaciones basadas en la IA para los consumidores.

En los últimos años, se han incrementado súbitamente las mercancías del comercio electrónico importadas directamente en la UE por los consumidores, y se prevé que estas sigan creciendo en términos de volumen a un ritmo rápido al beneficiarse de la actual exención de derechos para los envíos de escaso valor (hasta 150 EUR). Según los datos de vigilancia de la UE, en 2024 se importaron en la UE 4 600 millones de estos artículos de escaso valor. Esta cifra casi duplica la registrada en 2023 (2 400 millones) y se ha triplicado con creces desde 2022 (1 400 millones). Esto equivale a 12 millones de **artículos** pequeños al día.



En 2024, el 91 % de todos los envíos de comercio electrónico con un valor de hasta 150 EUR que entraron en la UE procedían de China y su volumen se duplicó con creces entre 2023 y 2024, pasando de 1 900 millones a 4 170 millones de artículos. Este incremento súbito coincide con el crecimiento extremadamente rápido de determinados mercados en línea. Temu y SHEIN, en particular, han crecido exponencialmente en el mercado de la UE, llegando a más de 75 millones de usuarios en la UE en pocos meses en 2024. Alimentado por la publicidad en línea generalizada, los precios bajos y la entrega ultrarrápida, el suministro de mercancías de escaso valor a través de estos mercados en línea ha generado, a su vez, una fuerte demanda.

El rápido aumento de las importaciones suministradas directamente a los consumidores plantea retos importantes que requieren atención urgentemente, en particular cuando los productos importados pueden no ser conformes con la legislación de la UE. Por ejemplo,

alrededor de la mitad de los productos falsificados incautados en las fronteras de la UE que vulneraban los derechos de propiedad intelectual de las pymes fueron adquiridos en línea².

El creciente volumen de productos inseguros, falsificados o no conformes conlleva graves riesgos para la seguridad y la salud de los consumidores, tiene un impacto insostenible en el medio ambiente, fomenta la competencia desleal para las empresas legítimas y ejerce una incidencia significativa en la competitividad de la UE en diferentes sectores. El gran número de productos importados directamente por los consumidores en la UE también ejerce una presión insostenible sobre las autoridades.

1.1. Seguridad y conformidad de los productos

Los productos peligrosos, falsificados o no conformes afectan a la vida cotidiana de las personas. Los propios consumidores sitúan la presencia de vendedores en línea no fiables entre los principales retos en línea que más les afectan personalmente³. Existen graves riesgos para su salud y seguridad, incluida la seguridad de los niños, dadas sus necesidades y vulnerabilidades específicas.

Según los datos del Eurobarómetro, los europeos compran en línea principalmente ropa, calzado, accesorios, pero también productos cosméticos y de belleza⁴. Si tales productos no cumplen las normas de la UE o la legislación nacional aplicable, puede haber graves consecuencias para la salud, por ejemplo, derivadas de sustancias nocivas en juguetes o cosméticos, de la cantidad de sustancias químicas contenidas en la ropa o en los muebles, o de medicamentos falsificados, drogas (sintéticas) ilícitas y nuevas sustancias psicoactivas, así como esteroides para el aumento de la masa muscular y potenciadores sexuales.

También existen amenazas directas para la seguridad: los delincuentes aprovechan los grandes volúmenes de mercancías del comercio electrónico importadas para distribuir mercancías ilícitas, como drogas (sintéticas) ilícitas y precursores de drogas, explosivos, armas de fuego o armas y piezas impresas en 3D. A menudo las distribuyen a través de pequeños paquetes vendidos en la web gris y en la web oscura, y a veces a través de mercados en línea abiertos. Para actuar eficazmente contra la evolución de las amenazas a la seguridad, es importante hacer frente a la utilización del comercio electrónico como canal de distribución por parte de los delincuentes.

1.2. Aspectos relativos a la sostenibilidad

El incremento súbito de las importaciones del comercio electrónico enviadas directamente a los consumidores también tiene efectos perjudiciales muy graves para el clima y el medio ambiente. Los precios al por menor extremadamente bajos de algunos productos vendidos en línea no reflejan los costes medioambientales más amplios vinculados a la producción, el envío directo y el ciclo de vida completo del producto.

² OPIUE y OCDE, Misuse of E-Commerce for Trade in Counterfeits (Uso indebido del comercio electrónico para el comercio de falsificaciones), 2021, [EUIPO OECD misuse-e-commerce-trade-in-counterfeits study en.pdf \(europa.eu\)](#). Las importaciones de mercancías falsificadas representan el 5,8 % de todos los productos que entran en la UE; véase EUROPOL y OPIUE, Intellectual Property Crime Threat Assessment, 2022, [Report. Intellectual property crime threat assessment 2022 2.pdf \(europa.eu\)](#) (Informe sobre la evaluación de la amenaza de los delitos contra la propiedad intelectual).

³ El 27 % de los consumidores encuestados señalaron que los «vendedores en línea no fiables» eran lo que más les afectaba personalmente, ocupando el cuarto lugar en la lista de problemas, precedido por el uso indebido de datos personales, la desinformación en línea y la protección insuficiente de los menores. [La década digital — julio de 2024 — encuesta Eurobarómetro](#)

⁴ Un 44 % de los compradores por internet compraron o encargaron ropa, calzado y accesorios, y un 18 % compró «cosméticos y productos de belleza» [E-commerce statistics for individuals - Statistics Explained](#)

Los costes medioambientales también incluyen el aumento de la contaminación y el impacto climático derivados del uso de determinados materiales o de la energía procedente de combustibles fósiles en la producción de mercancías. Además, estas mercancías suelen ser de baja calidad, lo que significa que no son eficientes desde el punto de vista energético, no duran mucho y no pueden repararse fácilmente.

Estos productos se envían a menudo a los consumidores como envíos individuales. Esta práctica conlleva una huella de carbono considerable. También se ve amplificada por la corta vida útil de los productos, las prácticas comerciales como la moda rápida, las posibles devoluciones de los productos y la elevada cantidad de productos devueltos o no vendidos que se destruyen.

Al final de su breve vida útil, los propios productos no conformes y sus envases generan problemas para la gestión de residuos. Es probable que no se hayan abonado las tasas que cubren los costes del tratamiento de residuos y, a menudo, estos productos no pueden reciclarse debido a los materiales de los que están hechos.

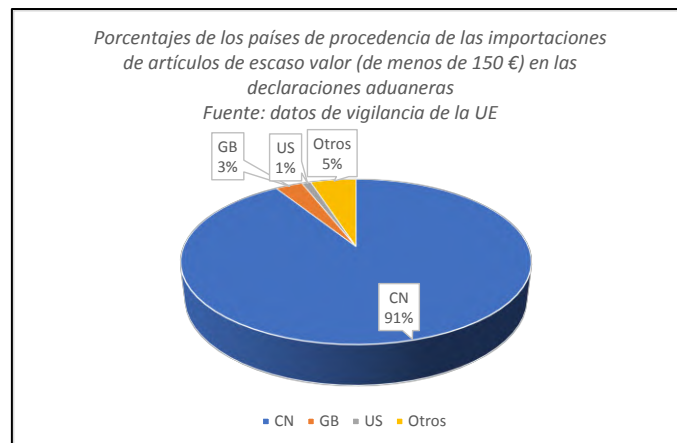
1.3. Competencia desleal y pérdida de competitividad

El aumento de las importaciones del comercio electrónico enviadas directamente a los consumidores también ha aumentado la competencia, en particular entre los vendedores de la UE y los situados fuera de ella, y ha dirigido su oferta a los consumidores de la UE. Sin embargo, esta competencia puede llegar a ser desleal y obstaculizar la igualdad de condiciones para las empresas legítimas. Los vendedores que no cumplen los requisitos de la UE en materia de seguridad de los productos y protección de los consumidores evitan los costes de garantizar la calidad y la seguridad de los materiales necesarios, y de una llevanza de registros y una comunicación de información adecuadas. Esto también es válido para las empresas que no aplican las normas medioambientales de la UE o que no contribuyen a la gestión de residuos. Sin embargo, los vendedores que cumplen la normativa soportan estos costes derivados de un marco jurídico integral y se encuentran en una situación de desventaja económica en comparación con los comerciantes que no respetan las normas.

Además, **las empresas que respetan la normativa sufren pérdidas directas.** Las pymes víctimas, por ejemplo, de falsificación o piratería, tienen un 34 % menos de posibilidades de supervivencia que las pymes que no han sido víctimas de infracciones de la propiedad intelectual⁵. Esto se acumula dando lugar a pérdidas elevadas para diferentes ramas de la industria: la industria de la confección pierde cerca de 12 000 millones EUR en ventas anuales (el 5,2 % del volumen de negocios), la industria de los cosméticos, 3 000 millones EUR (el 4,8 % de las ventas) y la industria del juguete, 1 000 millones EUR (el 8,7 % de las ventas)⁶.

⁵ OCDE/OPIUE (2023), Risks of Illicit Trade in Counterfeits to Small and Medium-Sized Firms, Illicit Trade (Los riesgos del comercio ilícito de falsificaciones para las pymes, Comercio Ilícito), OECD Publishing, París, <https://doi.org/10.1787/fa6d5089-en>

⁶ [Economic impact of counterfeiting in the clothing, cosmetics, and toy sectors in the EU \(Impacto económico de la falsificación en los sectores de la ropa, de los cosméticos y de los juguetes\)- EUIPO \(europa.eu\)](#)



Además, **los vendedores de mercancías procedentes de países no pertenecientes a la UE se benefician de una exención de derechos de aduana⁷ cuando las mercancías por un valor de hasta 150 EUR (es decir, mercancías de escaso valor) se envían directamente a consumidores de la UE.** La ropa es un ejemplo ilustrativo de esta discrepancia: por encima de este valor declarado, están sujetas a un derecho de importación del 12 % de su valor. Tales mercancías se compran masivamente en mercados de rápido crecimiento, como AliExpress, Temu y SHEIN, pero también están disponibles en otros mercados, así como en tiendas electrónicas de vendedores directos.

1.4. La UE cuenta con un marco jurídico integral

La UE cuenta con un corpus integral de normas que regulan todo el ciclo de vida de un producto importado en la UE y definen las responsabilidades de los agentes implicados. Recientemente se han actualizado varios actos legislativos y se están negociando nuevas modificaciones, en particular en materia de aduanas y protección del medio ambiente.

Los **vendedores de productos** de terceros países que envían directamente sus productos a los consumidores de la UE son generalmente responsables de garantizar la legalidad de los productos que comercializan en la UE. Por ejemplo, deben cumplir la normativa sobre seguridad de los productos, las normas de protección de los consumidores y cualquier otra obligación basada en la legislación nacional o de la UE. En el caso de la mayoría de los productos de consumo, los vendedores también están obligados a contar con un operador económico responsable en la UE, lo que facilita el hacer cumplir la legislación de la UE⁸.

Todos los vendedores también deben cumplir los requisitos de responsabilidad ampliada del productor contribuyendo financieramente a la gestión de sus productos una vez que se convierten en residuos. Esto abarca a los aparatos eléctricos y electrónicos, las baterías y los envases. Con la adopción de la versión modificada de la Directiva marco sobre residuos⁹, esta lista debe ampliarse a los productos textiles, relacionados con textiles y de calzado.

Los **mercados en línea**, independientemente de que estén establecidos o no en la UE, siempre que se dirijan a los consumidores de la UE, son responsables si no cumplen sus obligaciones específicas como intermediarios en la venta de mercancías, en particular en virtud del

⁷ El artículo 23 del Reglamento (CE) n.º 1186/2009 establece un umbral de 150 EUR para los derechos de aduana. La Comisión ha propuesto la revisión de estas normas, véase *infra*, p. 6 y [Reforma aduanera de la UE - Comisión Europea](#)

⁸ La Comisión publicará próximamente un informe en el que se examine la aplicación del requisito de contar con un agente económico responsable en la UE para determinados productos, de conformidad con el artículo 4 del Reglamento (UE) 2019/1020.

⁹ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2008/98/CE, sobre los residuos, COM(2023) 420 final.

Reglamento de Servicios Digitales¹⁰, así como en virtud de otros actos jurídicos, como el Reglamento sobre la Seguridad General de los Productos¹¹ en lo que respecta a los productos no seguros, la Directiva sobre diseño ecológico¹², el Reglamento sobre etiquetado energético¹³¹⁴, el Reglamento sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas¹⁵, el Reglamento sobre vigilancia del mercado¹⁶, así como de las normas de protección de los consumidores de la UE. Las plataformas más grandes, designadas como «guardianes de acceso»¹⁷ en virtud del Reglamento de Mercados Digitales, también deben cumplir una serie de obligaciones y prohibiciones en relación con su comportamiento en el mercado¹⁸.

En determinadas condiciones, los mercados también pueden ser considerados responsables de la venta de productos no conformes o peligrosos. Están exentos de responsabilidad por el comportamiento ilícito de los vendedores, pero en determinadas condiciones, a saber, si no son conscientes de la ilegalidad del contenido que alojan o, una vez con tal conocimiento efectivo, si actúan con prontitud para retirar el producto. En cualquier caso, la exención de responsabilidad condicional solo se aplica cuando el mercado actúa de intermediario en la venta de un producto, lo que no es el caso, por ejemplo, cuando el vendedor actúa sometido al control o a la autoridad del mercado. Los mercados también pueden ser considerados responsables de infracciones de la legislación en materia de protección de los consumidores cuando presenten las ofertas de los vendedores de tal manera que se pueda inducir al consumidor a creer que el producto es ofrecido por el propio mercado.

2. LA UE ESTÁ BIEN EQUIPADA PARA HACER FRENTE AL RETO, PERO NECESITA UN ENFOQUE INTEGRAL Y BIEN COORDINADO.

Europa está bien situada para hacer frente a los retos que plantean las importaciones de comercio electrónico que se suministran directamente a los consumidores. Sin embargo, es necesario hacer más para garantizar que las normas de la UE se apliquen correctamente, así como para garantizar que el sistema que vela por el control del cumplimiento sea eficaz y resiliente, y no se vea desbordado por los volúmenes de mercancías de escaso valor vendidas en línea y que inundan el mercado.

Con la presente Comunicación, la Comisión propone un **enfoque integral para abordar los riesgos y las distorsiones creados por el gran volumen de importaciones de estos**

¹⁰ Véanse más detalles sobre las obligaciones de los mercados en línea en la sección 2.3.1.

¹¹ Reglamento (UE) 2023/988 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de mayo de 2023, relativo a la seguridad general de los productos.

¹² Directiva 2009/125/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009, por la que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía.

¹³ Reglamento (UE) 2017/1369 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2017, por el que se establece un marco para el etiquetado energético y se deroga la Directiva 2010/30/UE.

¹⁴ Reglamento (UE) 2024/1781 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos sostenibles, se modifican la Directiva (UE) 2020/1828 y el Reglamento (UE) 2023/1542 y se deroga la Directiva 2009/125/CE.

¹⁵ Reglamento (UE) 2024/2865 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 1272/2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.

¹⁶ Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos y por el que se modifican la Directiva 2004/42/CE y los Reglamentos (CE) n.º 765/2008 y (UE) n.º 305/2011.

¹⁷ [Guardianes de acceso designados en virtud del Reglamento de Mercados Digitales.](#)

¹⁸ Véase más información en la sección 2.3.4.

productos. Este enfoque debe ser **integral** e incluir **un conjunto de acciones bien coordinadas que reúna, en particular, a las instituciones europeas, los Estados miembros y todas las autoridades nacionales competentes.**

En primer lugar, la Comisión propone una serie de cambios estructurales en el marco regulador, prestando especial atención a la reforma aduanera y a las medidas de protección del medio ambiente. Recabando el apoyo del colegislador para la adopción urgente de la propuesta de reforma aduanera, la Comisión inicia una reflexión sobre cómo seguir reforzando las medidas propuestas con apoyo adicional a las autoridades aduaneras, por ejemplo mediante una nueva tasa de gestión no discriminatoria para las mercancías importadas en la UE que se suministran directamente a los consumidores. **(Sección 2.1.1) En cuanto a la protección del medio ambiente,** la Comisión apoyará la implantación del Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles y la aplicación efectiva de las normas vigentes en materia de responsabilidad ampliada del productor. La Comisión insta al colegislador a que adopte la revisión específica de la Directiva marco sobre residuos y propondrá legislación adicional, en particular a través de la Ley de Economía Circular. **(Sección 2.1.2)**

A continuación, la Comisión destaca la **gran prioridad de las acciones coordinadas destinadas a garantizar el cumplimiento** dirigidas al incremento súbito de productos peligrosos, falsificados o no conformes vendidos en línea e importados en la UE. Esto debe aprovechar plenamente el ambicioso marco regulador de la UE y estar bien coordinado entre las autoridades aduaneras, las autoridades de vigilancia del mercado y otras autoridades nacionales competentes. La Comisión presenta **medidas específicas para garantizar una cooperación eficaz y acciones específicas.** **(Sección 2.2)**

Además, Europa cuenta con el marco regulador más sólido del mundo **para la presentación de los productos a los consumidores en línea y a fin de establecer responsabilidades claras para los mercados en línea.** Como se subraya en las Orientaciones políticas de la Presidenta¹⁹, la agilidad, la coherencia y la simplificación son fundamentales, en particular a la hora de crear unas condiciones de competencia equitativas para las empresas más pequeñas y mantener una carga normativa proporcionada. **La Comisión se centrará en velar de forma robusta por el cumplimiento, así como en la complementariedad de las normas digitales,** con el apoyo de acciones bien coordinadas entre todas las autoridades competentes. **(Sección 2.3)**

Además, **las herramientas digitales pueden constituir instrumentos clave** para alcanzar los objetivos de la presente Comunicación. La Comisión anuncia medidas para apoyar un conjunto de instrumentos de supervisión modernos y resilientes, en particular mediante el empleo del **pasaporte digital de productos, herramientas de IA para la detección de mercancías ilegales y bases de datos compartidas.** **(Sección 2.4)**

En particular, **la sensibilización y los esfuerzos educativos** son esenciales para empoderar y proteger a los consumidores, incluidos los menores, y ayudar a las empresas legítimas a ofrecer productos conformes en la UE. **(Sección 2.5)**

Por último, estas medidas deben ir acompañadas del **diálogo con los socios internacionales** y los terceros países de los que los productos importados son originarios. Además, la Comisión seguirá **supervisando las prácticas comerciales** de los terceros países y permanecerá alerta sobre las prácticas comerciales desleales. **(Sección 2.6)**

¹⁹ https://commission.europa.eu/about/commission-2024-2029_es

2.1. Reformas estructurales para frenar la importación de productos no conformes y proteger el medio ambiente

2.1.1. El paquete de reforma aduanera

El rápido incremento de las importaciones en la UE del comercio electrónico que se suministran directamente a los consumidores, que se convierten en importadores a efectos aduaneros, no se ha visto acompañado de un aumento de la capacidad de gestión en la frontera. En 2024, las autoridades de solo seis Estados miembros²⁰ fueron responsables de supervisar el 89 % de las mercancías importadas directamente vendidas en línea. Aunque las autoridades aduaneras son la primera línea de defensa en la frontera frente a la importación de productos no conformes y potencialmente peligrosos, se enfrentan a la enorme cantidad de importaciones de comercio electrónico, que ya representan más del 97 % de todas las declaraciones aduaneras de importación²¹. Es evidente que los actuales procedimientos e instrumentos aduaneros ya no son adecuados para su finalidad y que los recursos disponibles no son suficientes para gestionar eficazmente el volumen de paquetes generado por los flujos de comercio electrónico.

En mayo de 2023, la Comisión propuso un ambicioso paquete de reformas en el ámbito aduanero²², que incluía i) un nuevo código aduanero de la Unión (CAU), ii) una propuesta²³ para eliminar la exención de derechos de 150 EUR para las importaciones e introducir un tratamiento arancelario simplificado para los envíos de escaso valor, y iii) una propuesta relativa al IVA²⁴, a fin de ampliar el ámbito de aplicación de la «ventanilla única para las importaciones» (IOSS) con la finalidad de abarcar todas las mercancías independientemente de su valor.

Las propuestas tienen por objeto mejorar estructuralmente las capacidades de las aduanas de la UE para supervisar y controlar el flujo de mercancías que entran y salen de la Unión Aduanera, empezando por los productos vendidos en línea que se suministran directamente a los consumidores. Las autoridades aduaneras nacionales contarán con el apoyo de la **Autoridad Aduanera de la UE**, de nueva creación, que gestionará un **Centro Aduanero de Datos de la UE**.

Este Centro proporcionará un entorno electrónico de la UE que permitirá a los operadores informar a las autoridades aduaneras, y que integrará datos de otras autoridades. Hará posible la gestión de riesgos a escala de la UE. La Autoridad Aduanera de la UE podrá inspeccionar las mercancías sobre la base de esta información, identificar posibles riesgos incluso antes de que las mercancías se carguen para su transporte o de su llegada física a la UE y formular recomendaciones de control a los Estados miembros. Esto permitirá a las autoridades aduaneras tener una visión completa de las cadenas de suministro, anticipando los controles de las importaciones y exportaciones. Como consecuencia de ello, garantizar la conformidad con los requisitos de los productos será más específica y eficaz. El Centro Aduanero de Datos

²⁰ Los Países Bajos, Bélgica, Francia, Hungría, Italia y Alemania; Fuente: Datos de vigilancia de la UE

²¹ Fuente: Datos de vigilancia de la UE

²² Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen el Código Aduanero de la Unión Europea y la Autoridad Aduanera de la Unión Europea y por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 952/2013, COM(2023) 258 final.

²³ Propuesta de Reglamento del Consejo por el que se modifican el Reglamento (CEE) n.º 2658/87 en lo que respecta a la introducción de un tratamiento arancelario simplificado para las ventas a distancia de bienes y el Reglamento (CE) n.º 1186/2009 en lo que respecta a la supresión del umbral de franquicia de derechos de aduana.

²⁴ Propuesta de Directiva del Consejo por la que se modifica la Directiva 2006/112/CE en lo que respecta a las normas del IVA relativas a los sujetos pasivos que facilitan las ventas a distancia de bienes importados.

de la UE permitirá una mayor cooperación con otras autoridades a través del intercambio de datos y, de este modo, facilitará la realización de controles coordinados.

Las propuestas armonizarán las normas aduaneras y del IVA y establecerán que los mercados y vendedores en línea registrados en la ventanilla única para las importaciones se conviertan en «sujetos pasivos considerados importadores» y recauden el derecho y el IVA pertinentes, garanticen que las mercancías que entran en el territorio aduanero sean conformes con otros requisitos de la UE y faciliten los datos a las autoridades aduaneras en el momento de la venta, antes de la llegada de las mercancías a la frontera de la UE. En 2024, los usuarios registrados de la ventanilla única para las importaciones representaron el 92 % de las importaciones de mercancías de hasta 150 EUR. Además, los usuarios registrados de la ventanilla única para las importaciones notificarán todas sus ventas en la UE al Centro Aduanero de Datos de la UE y serán supervisados por su Estado miembro de registro (frente a veintisiete posibles Estados miembros de destino), tanto a efectos del IVA como aduaneros.

La Comisión insta al legislador a que adopte rápidamente la propuesta de reforma aduanera y esté dispuesto a colaborar con el legislador a fin de explorar **nuevas medidas para afrontar mejor el enorme volumen de pequeños envíos y apoyar a las autoridades aduaneras.**

En primer lugar, la Comisión está dispuesta a explorar con los legisladores la introducción de una tasa de gestión no discriminatoria sobre los artículos del comercio electrónico importados en la UE que se suministran directamente a los consumidores, **a fin de hacer frente a la subida de los costes de supervisar la conformidad con las normas de la UE de tales envíos.** Una tasa de gestión de tal tipo debe permitir una importante externalidad de este nuevo modelo de negocio, es decir, la necesidad de un enfoque diferente e intensificado a fin de velar por la conformidad de enormes cantidades de paquetes individuales, que deben internalizar los minoristas e intermediarios que se benefician de ella. Así pues, dicha tasa de gestión debe correr a cargo del importador, es decir, el minorista en línea o el intermediario, y no de los consumidores en el punto de entrega del paquete importado.

Además, deben tenerse en cuenta **las lecciones aprendidas de los riesgos** detectados en el ámbito de control prioritario²⁵, así como si la Autoridad Aduanera de la UE podría apoyar controles aduaneros más eficientes, en consonancia con su misión en términos de apoyo operativo a las autoridades aduaneras de los Estados miembros. A tal fin, la Autoridad Aduanera de la UE tendrá que estar adecuadamente equipada en términos de capacidad operativa para abordar las necesidades del comercio electrónico y aumentar la conformidad de las mercancías importadas a través del comercio electrónico.

A la luz del enorme aumento de los volúmenes en un corto período de tiempo, que sigue creciendo y no muestra signos de atenuación, la Comisión está dispuesta a colaborar con los legisladores para «adelantar» a 2026 la reforma aduanera, incluidos los preparativos para la creación de la Autoridad Aduanera de la UE y los correspondientes al Centro Aduanero de Datos de la UE, teniendo debidamente en cuenta las limitaciones financieras del actual marco financiero plurianual.

2.1.2. Normas claras y prácticas responsables para proteger el medio ambiente

También es necesario que la UE redoble sus esfuerzos para reducir el impacto climático y medioambiental de las importaciones de productos de escaso valor que se suministran directamente a los consumidores.

²⁵ Véase la sección 2.2.1.

Los requisitos relativos al diseño ecológico y al etiquetado sobre rendimiento energético de la UE animan a los fabricantes a innovar y ofrecer productos más eficientes, permiten a los consumidores elegir con conocimiento de causa y contribuyen a reducir el consumo global de energía y las emisiones. Se calcula que cada año se pierden más de 10 000 millones EUR de beneficios debido al incumplimiento de las normas²⁶.

Se implantarán requisitos de sostenibilidad más ambiciosos para los productos introducidos en el mercado de la UE en el marco del Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles²⁷. El primer plan de trabajo en el marco del Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles está previsto para abril de 2025 y determinará los grupos de productos prioritarios para la adopción de requisitos relativos a la sostenibilidad, entre los que figurarán aspectos relacionados con opciones de transporte sostenibles de las entregas y las devoluciones. En julio de 2025, tal plan irá seguido de las normas sobre la destrucción de productos de consumo no vendidos, que incluirán la prohibición de destruir productos textiles y calzado no vendidos. Los productos textiles serán de los primeros grupos de productos que se abordarán en el marco de un acto delegado.

Los requisitos relativos a la responsabilidad ampliada del productor se incluyen en el Reglamento sobre los envases y residuos de envases²⁸, el Reglamento relativo a las pilas y baterías y sus residuos²⁹, la Directiva sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos³⁰ y el Reglamento sobre gases fluorados de efecto invernadero³¹. **La Comisión insta al colegislador a que adopte rápidamente la revisión específica de la Directiva marco sobre residuos**, que introduce, en particular, requisitos en materia de responsabilidad ampliada del productor en el caso de los productos textiles y el calzado.

La revisión específica de la Directiva marco sobre residuos, junto con el próximo acto delegado, en virtud del Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles, sobre los criterios de sostenibilidad para los productos textiles, establecerá los elementos necesarios para la modulación ecológica de las contribuciones financieras de quienes comercializan productos textiles a regímenes de responsabilidad ampliada del productor: cuanto mayor sea la sostenibilidad, menores serán las tasas. Los agentes del comercio electrónico del exterior y del interior de la UE estarían sujetos a las mismas normas, con unas condiciones de competencia equitativas y los mismos incentivos para la comercialización de productos más sostenibles en el mercado de la UE.

La Comisión tiene previsto proponer una Ley de Economía Circular y, en este contexto, estudiará opciones para seguir desarrollando soluciones en el ámbito de la responsabilidad ampliada del productor, incluida una ventanilla única para el registro de productores, una

²⁶ Véase, por ejemplo, el Informe Especial n.º 2020/1 del Tribunal de Cuentas Europeo, titulado «[Medidas de la UE en el diseño ecológico y el etiquetado energético: una contribución importante al aumento de la eficiencia energética frenada por retrasos significativos y el incumplimiento de las normas](#)».

²⁷ Reglamento (UE) 2024/1781 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos sostenibles, se modifican la Directiva (UE) 2020/1828 y el Reglamento (UE) 2023/1542 y se deroga la Directiva 2009/125/CE.

²⁸ Reglamento (UE) 2025/40 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024, sobre los envases y residuos de envases.

²⁹ Reglamento (UE) 2023/1542 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2023, relativo a las pilas y baterías y sus residuos.

³⁰ Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

³¹ Reglamento (UE) 2024/573 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de febrero de 2024, sobre los gases fluorados de efecto invernadero, por el que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937, y se deroga el Reglamento (UE) n.º 517/2014.

mayor armonización de las normas de la UE y la ampliación de los regímenes de responsabilidad ampliada del productor a otras categorías de productos. Durante el proceso de elaboración de la propuesta de Ley de Economía Circular, la Comisión prestará especial atención a las medidas destinadas a garantizar una aplicación efectiva sobre el terreno.

Debe velarse por el cumplimiento efectivo de los requisitos aplicables a los productos, los envases y la gestión de residuos, también cuando las mercancías se introduzcan en el mercado a través del comercio electrónico. Para ello, es necesaria **una sólida red de agentes que velen por el cumplimiento** de la legislación medioambiental en toda la UE, como los inspectores y la policía. Deben intensificarse los esfuerzos por garantizar el cumplimiento, así como la cooperación entre los agentes europeos encargados de velar por el cumplimiento de la normativa.

La Comisión estudiará formas de garantizar que la prohibición de la destrucción de determinados productos de consumo y las correspondientes obligaciones de transparencia con respecto al comercio electrónico se apliquen de manera efectiva, también por parte de plataformas de terceros países. También ayudará a los Estados miembros y a los agentes económicos a garantizar que las mercancías falsificadas solo se eliminen como último recurso, centrándose en cambio en su preparación para la reutilización o el reciclado³².

La Comisión:

- Insta al colegislador a que adopte rápidamente la propuesta de reforma aduanera y está dispuesta a cooperar con el colegislador a fin de explorar nuevas medidas que ayuden a hacer frente a los costes de supervisión del enorme volumen de pequeños envíos, en particular mediante una nueva tasa de gestión no discriminatoria sobre los artículos de comercio electrónico.
- Tiene previsto adoptar el primer plan de acción en el marco del Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles a más tardar en abril de 2025.
- Insta al colegislador a que adopte rápidamente la modificación específica de la Directiva marco sobre residuos. La Comisión colaborará estrechamente con los Estados miembros para que esta Directiva se aplique de manera más eficaz, al igual que la Directiva sobre plásticos de un solo uso, la Directiva sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y los Reglamentos sobre diseño ecológico para productos sostenibles, sobre los envases y los residuos de envases y sobre las baterías con respecto a los minoristas de comercio electrónico de terceros países.
- Tiene previsto proponer una Ley de Economía Circular que estudie la posibilidad de seguir desarrollando la responsabilidad ampliada del productor y cómo reforzar la garantía del cumplimiento.

2.2. Medidas específicas: aumento de los controles coordinados de las mercancías importadas

Como prioridad urgente, la Comisión apoyará una serie de acciones específicas que aprovechen las capacidades de múltiples autoridades a la hora de velar de forma coordinada por el cumplimiento de todas las normas pertinentes de la UE, lo que dará lugar a resultados inmediatos, así como a la recopilación de más pruebas y el mantenimiento de los esfuerzos para garantizar la conformidad a largo plazo.

³² Recomendación (UE) 2024/915 de la Comisión, de 19 de marzo de 2024, sobre medidas destinadas a luchar contra la falsificación y a reforzar la observancia de los derechos de propiedad intelectual e industrial.

2.2.1. *Un ámbito prioritario de control aduanero (APC) para lograr resultados a corto plazo, y acciones coordinadas de garantía del cumplimiento*

La Comisión coordinará los controles aduaneros en el marco de un ámbito prioritario de control (APC)³³ centrado en los productos de terceros países con riesgos significativos para la seguridad y riesgo de incumplimiento adquiridos a través de mercados en línea y que se suministran directamente a los consumidores en la UE³⁴.

En el marco de esta acción limitada en el tiempo, las autoridades aduaneras, en colaboración con las autoridades de vigilancia del mercado y otras autoridades competentes, intensificarán los controles de las importaciones de estos productos para evaluar su seguridad y conformidad con la legislación del mercado interior, detectarán el posible tráfico de mercancías ilícitas y peligrosas e intercambiarán información sobre incumplimientos.

El objetivo inmediato es abordar la falta de conformidad y garantizar que esos productos peligrosos y no conformes no se comercialicen, así como disuadir a las organizaciones delictivas de utilizar el comercio electrónico como vía de tráfico. Esta acción debe reunir más pruebas sobre los productos no conformes y los operadores implicados. Debe dar lugar inmediatamente a resultados para hacer frente a la falta de conformidad y garantizar que esos productos peligrosos y no conformes no se introduzcan en el mercado.

El compromiso y la coordinación entre las autoridades serán factores clave para el éxito del APC. Las autoridades aduaneras se centrarán en los envíos pertinentes y suspenderán su despacho. Las autoridades de vigilancia del mercado determinarán, en calidad de expertos en sus respectivas áreas de productos y, cuando sea necesario, junto con otras autoridades especializadas, si los productos controlados cumplen toda la legislación pertinente. Deberán utilizarse todos los instrumentos y sistemas existentes de manera coordinada para seleccionar los envíos, tramitar los casos, determinar los incumplimientos y llevar a cabo evaluaciones posteriores³⁵. Sobre la base del análisis de riesgos de estos resultados, se intensificarán los controles futuros **de determinados operadores, mercancías o flujos comerciales**, según proceda, de forma sucesiva. Cuanto mayor sea la tasa de incumplimiento, mayor debe ser el nivel de vigilancia en fases posteriores, con el fin de mejorar la garantía del cumplimiento y la disuasión, favoreciendo así la igualdad de condiciones para las empresas que soportan los costes de conformidad.

Cuando el agente económico no haya adoptado medidas correctoras adecuadas y proporcionadas para poner fin al incumplimiento y este parezca sistemático, las autoridades de vigilancia del mercado deberán recurrir a los medios correctores disponibles en virtud del Reglamento sobre vigilancia del mercado, incluida la retirada y recuperación de productos, la prohibición de su comercialización y la imposición de sanciones que reflejen también el carácter sistemático del incumplimiento³⁶.

³³ Según se dispone en el artículo 46, apartado 3, del Código Aduanero de la Unión.

³⁴ La lista concreta de productos se determinará de acuerdo con los Estados miembros.

³⁵ Por ejemplo, el Sistema de Gestión de Riesgos Aduaneros (CRMS2), el Sistema de Control de la Importación (ICS2), el sistema SafetyGate de la UE, el Sistema de Información y Comunicación para la Vigilancia del Mercado (ICSMS), el sistema informático a que se refiere el artículo 133, apartado 4, del Reglamento (UE) 2017/625 (Traces) y el Sistema de Alerta Rápida para Alimentos y Piensos (RASFF).

³⁶ Véanse los artículos 16, 19 y 41 del Reglamento (CE) n.º 2019/2020 relativo a la vigilancia del mercado.

Esta acción en el marco del APC contaría con el apoyo del Grupo de Expertos en Aduanas³⁷, en estrecha cooperación con las autoridades competentes de vigilancia del mercado y el nuevo equipo de expertos de la Alianza Aduanera de la UE para las Fronteras (EUCABET).

Paralelamente, se continuará con las acciones como las de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude destinadas a combatir los patrones de fraude en el comercio electrónico, como el abuso de las normas relacionadas con la IOSS.

A medio plazo, los hechos y pruebas recogidos en el marco del APC deben difundirse a un conjunto más amplio de autoridades y deben apoyar la realización de acciones coordinadas de garantía del cumplimiento entre las autoridades aduaneras, de vigilancia del mercado, medioambientales, de protección de los consumidores y de servicios digitales. En particular, el APC puede apoyar la garantía del cumplimiento del Reglamento de Servicios Digitales, así como las acciones de la Red de Seguridad de los Consumidores (CSN).

Los resultados obtenidos en el marco del APC también deben servir de base para el tercer programa de trabajo plurianual del Instrumento para Equipo de Control Aduanero³⁸, cuya adopción está prevista para 2025, que incluye una convocatoria específica sobre comercio electrónico con un presupuesto de 100 millones EUR³⁹.

La Comisión insta a todos los Estados miembros a que participen en el APC y publicará un informe público sobre las lecciones extraídas y los resultados.

2.2.2. Acciones de garantía del cumplimiento en materia de seguridad de los productos, lucha contra la falsificación y mejora de la seguridad

El Reglamento sobre vigilancia del mercado y el Reglamento sobre la Seguridad General de los Productos otorgan a las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros las competencias necesarias para hacer cumplir la legislación, también con respecto a los productos vendidos en línea. Por ejemplo, pueden emitir órdenes de retirar productos peligrosos o no conformes de las tiendas y mercados en línea. Los productos investigados y las medidas conexas deben comunicarse en el Sistema de Información y Comunicación para la Vigilancia del Mercado (ICSMS), y los Estados miembros notificarán las medidas adoptadas en relación con los productos no seguros al sistema Safety Gate de la UE⁴⁰, que es el sistema de alerta rápida para productos peligrosos no alimentarios gestionado por la Comisión.

A partir de las primeras experiencias obtenidas con el APC, la Comisión pondrá en marcha una **actividad especial coordinada sobre la seguridad de los productos**, abierta a todos los Estados miembros, a fin de mejorar la **cooperación estructural entre las autoridades aduaneras y de vigilancia del mercado** en relación con los productos o categorías de productos vendidos en línea, evaluar conjuntamente los riesgos y determinar las medidas

³⁷ Las autoridades de vigilancia del mercado participan en las reuniones de la Sección de Controles y Gestión de Riesgos del Grupo de Expertos en Aduanas, compuesta por expertos en gestión de riesgos de los Estados miembros.

³⁸ La Comisión ya ha asignado más de 550 millones EUR como parte de los dos primeros programas de trabajo plurianuales (2021-2022 y 2023-2024, respectivamente) a los pasos fronterizos y a los laboratorios aduaneros. Con más de 440 millones EUR aún disponibles en el marco del actual MFP, el programa seguirá apoyando y dando prioridad al comercio electrónico. Con el fin de reforzar aún más estos controles, también se insistirá en la interoperabilidad (intercambio de información) y la puesta en común de equipos con otras autoridades (en particular, las autoridades de vigilancia del mercado).

³⁹ La dotación está destinada a financiar el control del comercio electrónico por parte de las autoridades aduaneras de la UE, aunque también son subvencionables los equipos utilizados conjuntamente por las autoridades aduaneras y de vigilancia del mercado o las autoridades sanitarias.

⁴⁰ <https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home>

correctoras adecuadas. Además, en el marco de la Red de Seguridad de los Consumidores, la Comisión también propondrá en 2025 la realización de **actividades conjuntas de ensayo de productos** de la Red de Seguridad de los Consumidores, que también permitirían a las autoridades de vigilancia del mercado someter a muestreo los productos en línea con una identidad encubierta. **La Comisión insta a los Estados miembros a que garanticen su participación activa en estas actividades.**

En el segundo trimestre de 2025, la **Red de Seguridad de los Consumidores** llevará a cabo su primer barrido relativos a la seguridad de los productos⁴¹, a fin de comprobar y garantizar la conformidad de las listas de productos de las categorías de productos que se encargan con mayor frecuencia en línea. Utilizando la herramienta de vigilancia electrónica de la UE eSurveillance, facilitada por la Comisión, las autoridades se centrarán en la integridad de la información sobre seguridad en una lista de productos, incluidos los datos de la persona responsable de la UE, y en la detección de productos que ya hayan sido notificados al sistema Safety Gate de la UE.

La Comisión también está trabajando para reforzar la **Red Europea de Laboratorios de Aduanas**⁴², esencial para apoyar la labor de las autoridades de vigilancia del mercado, sanidad y aduanas. También está creando **instalaciones de ensayo de la UE** en virtud del Reglamento sobre vigilancia del mercado para mejorar la capacidad de ensayo de los productos de las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros⁴³.

Entre las nuevas acciones contra la falsificación y otros productos ilícitos, la Comisión apoya los preparativos de la nueva plataforma multidisciplinar europea contra las amenazas delictivas (EMPACT) para el período 2026-2029. Esto debería aprovechar la coordinación entre las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento de la legislación, como la policía, las aduanas y las fiscalías, a fin de hacer frente a los productos nocivos, no conformes e ilícitos vinculados a actividades delictivas. Además, la **Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)** sigue investigando las importaciones fraudulentas a través del comercio electrónico de mercancías falsificadas perjudiciales para la salud y la seguridad de los consumidores.

La Comisión también apoya la innovación europea (consorcios de innovadores, industria y autoridades europeos) a fin de desarrollar tecnologías europeas innovadoras para la seguridad del comercio electrónico⁴⁴.

La Comisión:

- Propone un ámbito prioritario de control (ACP) relativo a las importaciones de comercio electrónico que se suministran directamente a los consumidores, con la cooperación de las autoridades de vigilancia del mercado, y el establecimiento del objetivo a medio plazo de contribuir a la aplicación coordinada de un conjunto más amplio de normas, como el Reglamento de Servicios Digitales. La Comisión insta a los Estados miembros a participar y publicará un informe público sobre las lecciones extraídas y los resultados.

⁴¹ Acciones de control coordinadas simultáneas.

⁴² Racionalizar, coordinar y optimizar el uso de los recursos humanos y técnicos entre los laboratorios aduaneros de la UE, que se ocupan principalmente de drogas y estupefacientes ilícitos, pero también de alimentos y bebidas, textiles u otros artículos manufacturados, plásticos y otros productos químicos.

⁴³ Se han designado instalaciones de ensayo de la UE con arreglo al artículo 21 del Reglamento (UE) 2019/1020 en varios sectores de productos, como los juguetes, los equipos radioeléctricos, el diseño ecológico y el etiquetado energético.

⁴⁴ Se incluyen los proyectos de investigación financiados por la UE PARSEC (Seguridad de paquetes y cartas para flujos postales y de mensajería urgente), iFLOWS (Tecnologías avanzadas para el escaneado y la detección de material ilícito para servicios postales y flujos de mensajería urgente) y ODYSSEUS.

- Apoya una nueva actividad coordinada sobre la seguridad de los productos y otras acciones conjuntas de vigilancia del mercado centradas en la seguridad de los productos en el comercio electrónico e insta a los Estados miembros a que participen activamente.
- Aborda la lucha contra el tráfico de mercancías ilícitas, así como contra las mercancías que infringen la legislación relacionada con la economía circular, incluido el comercio electrónico, en consonancia con las prioridades del próximo ciclo de la EMPACT.

2.3. Velar firmemente por el cumplimiento de la legislación de la UE que protege a los consumidores en línea

La UE cuenta con un conjunto integral de normas, únicas en el mundo, para proteger a los consumidores en línea y establecer responsabilidades muy claras en el ámbito de los mercados en línea. Velar por el cumplimiento del acervo en materia de protección de los consumidores, así como del nuevo Reglamento de Servicios Digitales y el Reglamento de Mercados Digitales, es una prioridad fundamental para la Comisión. A tal efecto, como demuestran las investigaciones recientes⁴⁵ y los marcos como el conjunto de instrumentos de la UE contra la falsificación⁴⁶, resultan fundamentales las acciones coordinadas y la estrecha cooperación, tanto entre las autoridades como entre todas las partes interesadas.

2.3.1. Responsabilidades de los mercados en línea: el Reglamento de Servicios Digitales

El Reglamento de Servicios Digitales establece normas a escala de la UE para los intermediarios en línea, incluidos los mercados en línea que conectan a los vendedores con los consumidores. Tales normas tienen por objeto garantizar que los comerciantes solo puedan vender productos en mercados en línea que cumplan los requisitos pertinentes en materia de seguridad de los productos y otros requisitos.

Los mercados en línea tienen la obligación de luchar contra las mercancías ilícitas ofrecidas a través de su servicio. Esto incluye, por ejemplo, la obligación de establecer mecanismos de notificación y acción y de reclamación fáciles de utilizar, el deber de cooperación con los alertadores fiables, la prohibición de los patrones oscuros (*dark patterns*), normas sobre publicidad y obligaciones detalladas de transparencia, incluida la forma en que se recomiendan los productos a los consumidores.

También tienen la obligación de «conocer a su cliente empresarial», que debe disuadir a los vendedores no conformes de ofrecer sus productos en la UE a través de mercados, y proporcionar apoyo práctico para localizar a los comerciantes que no aplican las normas de la UE. En la práctica, los mercados tienen que recopilar información sobre los comerciantes antes de ofrecer sus productos en la plataforma. Esto incluye, por ejemplo, la identidad y los datos de contacto del comerciante, información sobre su cuenta de pago, sus datos de registro comercial y una autocertificación que obligue al comerciante a ofrecer únicamente productos que cumplan las normas de la UE. A más tardar el 17 de febrero de 2025, los mercados deben haber hecho todo lo posible por recopilar y evaluar la información de los comerciantes que ya esté presente en su plataforma un año antes, es decir, el 17 de febrero de 2024. Deben solicitar permanentemente la información y realizar controles similares para todos los comerciantes que se adhieran a la plataforma antes de poder ofrecer productos en la UE.

⁴⁵ Véase la investigación coordinada contra Temu por parte de la Comisión Europea, en virtud de la Ley de Servicios Digitales, y la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC), en virtud de las normas de protección de los consumidores, *infra*, p. 16.

⁴⁶ Recomendación (UE) 2024/915 de la Comisión, de 19 de marzo de 2024, sobre medidas destinadas a luchar contra la falsificación y a reforzar la observancia de los derechos de propiedad intelectual e industrial.

En su función supervisora, la Comisión presta especial atención a la aplicación de esta obligación, como instrumento clave para disuadir a los vendedores deshonestos de dirigirse a los consumidores de la UE. La información recogida del comerciante es esencial para los consumidores, pero también para las propias acciones correctoras de la plataforma, por ejemplo, a la hora de suspender a los comerciantes que ofrezcan reiteradamente mercancías ilícitas. Además, también puede servir a las autoridades competentes, por ejemplo, para supervisar las normas de seguridad de los productos. El Reglamento de Servicios Digitales facilita el hacer cumplir las órdenes dictadas por las autoridades judiciales o administrativas competentes para retirar contenidos ilícitos, incluidos los productos ilícitos ofrecidos por vendedores.

Los mercados también están obligados a garantizar el «cumplimiento desde el diseño», es decir, su interfaz debe permitir a los comerciantes facilitar toda la información precontractual requerida y otras informaciones sobre la conformidad y la seguridad de los productos con arreglo al Derecho de la Unión aplicable. También deben informar a los consumidores en caso de que hayan adquirido un producto ilegal a través de su servicio.

La Comisión designó a veinticinco plataformas en línea, incluidos varios mercados en línea⁴⁷, como plataformas en línea y motores de búsqueda de muy gran tamaño⁴⁸, tras haber llegado a una media mensual de más de cuarenta y cinco millones de destinatarios en la UE. Estas plataformas deben poner en marcha medidas sólidas para evaluar y mitigar los riesgos que plantean el diseño, el funcionamiento y el empleo efectuado de sus servicios. Esto incluye la necesidad de evaluar y mitigar los riesgos relacionados con la difusión de mercancías no conformes, los riesgos con respecto a un elevado nivel de protección de los consumidores en la UE o los riesgos relacionados con la salud pública, los menores y el bienestar físico de las personas.

La Comisión concede una gran prioridad a las acciones de garantía del cumplimiento relacionadas con tales riesgos en los mercados en línea designados y está mejorando la cooperación y la coordinación con las autoridades nacionales competentes.

La Comisión ha iniciado investigaciones en el marco de la Ley de Servicios Digitales en relación con SHEIN⁴⁹ y Amazon⁵⁰ y **ha incoado formalmente procedimientos** contra AliExpress el 14 de marzo de 2024⁵¹ y Temu el 31 de octubre de 2024⁵². Esta última investigación también se complementa con una acción coordinada en el marco de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC)⁵³.

La Comisión seguirá supervisando el cumplimiento y, en caso necesario, incoará procedimientos en cuyo marco podría centrarse en las medidas de mayor impacto, como las obligaciones de «conocer a su cliente empresarial», el cumplimiento sistemático por parte de los mercados en línea de las órdenes de retirada o de información recibidas de las autoridades

⁴⁷ Amazon, AliExpress, Apple AppStore, Booking, Google Shopping, Google Play, SHEIN, Temu y Zalando.

⁴⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/list-designated-vlops-and-vloses>

⁴⁹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/news/commission-requests-information-online-marketplaces-temu-and-shein-compliance-digital-services-act>.

⁵⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/news/commission-sends-request-information-amazon-under-digital-services-act>.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/news/commission-requests-information-amazon-under-digital-services-act>.

⁵¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/news/commission-opens-formal-proceedings-against-aliexpress-under-digital-services-act>.

⁵² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/news/commission-opens-formal-proceedings-against-temu-under-digital-services-act>.

⁵³ Véase más adelante y en https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_5707.

competentes, apoyando sus acciones coordinadas y la aplicación de la legislación que están haciendo cumplir. La Comisión está especialmente atenta al modelo de negocio híbrido de determinados mercados, es decir, los casos en los que actúan como intermediarios y en los que también son vendedores directos o ejercen control sobre los vendedores⁵⁴.

La Comisión también se basará en acciones coordinadas como el APC y las llevadas a cabo con la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC) y tomará nota de sus resultados pertinentes para sus investigaciones en el marco del Reglamento de Servicios Digitales.

Además, tratará de mejorar su capacidad mediante **acuerdos con otros órganos, organismos y agencias de la Unión con los conocimientos especializados pertinentes**, como un acuerdo de trabajo con la **Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (OPIUE)** a fin de apoyar sus acciones de garantía del cumplimiento en relación con las plataformas de comercio electrónico que puedan representar un riesgo sistémico de llegada masiva de mercancías falsificadas en la Unión.

Es esencial que se cree **una red sólida de responsables de velar por el cumplimiento de las normas** en toda la UE que armonice sus esfuerzos, comparta información, racionalice las acciones y amplifique el impacto global de las acciones destinadas a velar por el cumplimiento y la supervisión reguladora. En los Estados miembros, los coordinadores de servicios digitales son competentes a la hora de velar por el cumplimiento del Reglamento de Servicios Digitales. **Otras autoridades competentes también deben participar de manera efectiva**, en particular aquellas con conocimientos especializados y competencias conexas en materia de seguridad de los productos, conformidad y protección de los consumidores. Desde que inició sus actividades en febrero de 2024, **la Junta Europea de Servicios Digitales** se convirtió en una red esencial de reguladores que fomentan la cooperación y cuenta con un grupo de trabajo específico para la protección de los consumidores, lo que garantiza el vínculo con la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC).

Para recopilar pruebas de manera más significativa, algunos Estados miembros han tomado la iniciativa de establecer una cooperación intersectorial a través de un **grupo de trabajo sobre comercio electrónico a nivel nacional**, que incluye a coordinadores de servicios digitales y a autoridades de protección de los consumidores, de vigilancia del mercado y autoridades aduaneras. La Comisión está dispuesta a apoyar la creación de estos grupos de trabajo en todos los Estados miembros en 2025 con la ayuda de los funcionarios encargados del Reglamento de Servicios Digitales adscritos a las Representaciones de la Comisión y garantizar que contribuyen al trabajo de la **Junta Europea de Servicios Digitales** y a las acciones destinadas a garantizar el cumplimiento, nacionales y de la Comisión, en el marco del Reglamento de Servicios Digitales.

Paralelamente a estos esfuerzos, la Comisión también evaluará, a más tardar en noviembre de 2025, el modo en que **el Reglamento de Servicios Digitales interactúa con otros actos jurídicos, como el acervo en materia de consumo y las normas de seguridad de los productos**⁵⁵. Cuando proceda, este informe **podrá ir acompañado de una propuesta de simplificación de las normas existentes**.

⁵⁴ En el caso de los productos vendidos directamente por el mercado en línea o cuando este ejerza control sobre el vendedor, el prestador podría ser considerado responsable de la venta de productos ilegales, de conformidad con el artículo 6 del Reglamento de Servicios Digitales.

⁵⁵ Según lo dispuesto en el artículo 91 del Reglamento de Servicios Digitales.

2.3.2. *Responsabilidades de los comerciantes y otras empresas en línea: fomento y garantía del cumplimiento de las normas de protección de los consumidores*

Tanto si venden a través de mercados en línea como si no, los comerciantes que ofrecen sus mercancías y servicios en la UE, incluidos los establecidos en terceros países, deben respetar la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores⁵⁶. Las normas se aplican tanto en línea como fuera de línea, y garantizan el máximo nivel de protección de los consumidores, por ejemplo, protegiendo a los consumidores de la UE de prácticas engañosas y estafas, y permitiendo a los consumidores tomar decisiones con conocimiento de causa y evitar costes o riesgos ocultos.

Además, los mercados en línea pueden afectar a las decisiones de los consumidores a través de sus interfaces, en particular determinando la clasificación de los resultados de búsqueda, proporcionando recomendaciones, pero también utilizando patrones oscuros, un diseño adictivo y publicidad personalizada agresiva o no solicitada. El **Reglamento de Servicios Digitales** prohíbe los patrones oscuros en los mercados en línea y regula otras prácticas, imponiendo obligaciones, por ejemplo, en lo que respecta al diseño de sus interfaces y sus sistemas de recomendación, obligando a la comunicación de información a los consumidores y prohibiéndoles presentar determinados tipos de anuncios personalizados.

Los mercados en línea también están sujetos a las disposiciones generales de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores que se aplican a todos los comerciantes y prohíben las prácticas comerciales desleales que interfieren en las elecciones de los consumidores. El control de la adecuación en materia de equidad digital⁵⁷ concluyó que el enfoque, basado en gran medida en principios, de la legislación en materia de protección de los consumidores no proporciona suficiente seguridad jurídica en relación con su aplicación en el entorno digital, más allá del Reglamento de Servicios Digitales. La Comisión tiene previsto proponer una **Ley de Equidad Digital** para reforzar la protección de los consumidores de manera específica, concretando más los principios de las normas vigentes en materia de protección de los consumidores y colmando las lagunas detectadas.

Las autoridades nacionales de protección de los consumidores o los órganos jurisdiccionales nacionales son responsables de hacer cumplir la legislación sobre protección de los consumidores. Por ejemplo, pueden hacer corregir, desactivar o eliminar los sitios web o las cuentas de redes sociales que contengan estafas, y pueden ordenar el cierre de cuentas de comerciantes que no cooperen.

La Comisión colabora con la **Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC)** de autoridades responsables de velar por el cumplimiento de la legislación de la UE. La Comisión puede alertar a la Red CPC cuando existan sospechas razonables de que se ha producido una infracción del Derecho de la UE. La Comisión

⁵⁶ Por ejemplo, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores, la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.

⁵⁷ [Documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «Fitness Check on EU consumer law on digital fairness» \(Control de la adecuación de la legislación de la UE sobre protección de los consumidores en cuanto a la equidad digital\) | Comisión Europea.](#)

coordina estas acciones en los casos en que una gran parte de los consumidores de la UE se vean afectados. La Red CPC ha llevado a cabo varias acciones⁵⁸ y puede iniciar nuevas acciones relativas a los comerciantes de comercio electrónico en virtud del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores. En este contexto, hay una acción en curso relativa a Temu.

El 3 de febrero de 2025, **la Red CPC y la Comisión también informaron a SHEIN de la puesta en marcha de una acción coordinada** para investigar el cumplimiento, por parte de los mercados en línea y de los minoristas electrónicos, de determinadas obligaciones en virtud de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores⁵⁹. La Comisión coordina la investigación conjunta en curso de la Red CPC.

Coordinación de los esfuerzos: los asuntos relativos a Temu en el marco del Reglamento de Servicios Digitales y de la cooperación en materia de protección de los consumidores

Las recientes investigaciones relativas a Temu muestran cómo el Reglamento de Servicios Digitales y la cooperación en materia de protección de los consumidores y los instrumentos reglamentarios pueden reforzarse mutuamente, y cómo las autoridades pueden aprovechar sus competencias para llevar a cabo acciones eficaces.

El 31 de octubre de 2024, la Comisión abrió una investigación sobre Temu⁶⁰ por presuntas infracciones del Reglamento de Servicios Digitales, como la identificación de riesgos y la falta de medidas de mitigación para limitar la reaparición de comerciantes deshonestos previamente suspendidos o la reaparición de mercancías no conformes; los riesgos relacionados con el diseño adictivo del servicio, como los programas de recompensas similares a juegos, y los sistemas que Temu ha establecido para mitigar los riesgos derivados de dicho diseño adictivo y la venta bajo presión, también a través de patrones oscuros, que podrían tener consecuencias negativas para el bienestar físico y mental de una persona; los sistemas recomendadores, incluida la oferta de al menos una opción fácilmente accesible que no se base en la elaboración de perfiles; y la obligación de dar a los investigadores acceso a los datos.

La investigación de la Comisión está en curso y cuenta con el apoyo de las autoridades aduaneras, de vigilancia del mercado y de protección de los consumidores a través de la Junta Europea de Servicios Digitales. También se basa en las respuestas de Temu a las solicitudes de información de la Comisión, así como en pruebas de compras simuladas y reclamaciones de consumidores presentadas por terceros⁶¹. En caso de que la Comisión llegue a la conclusión de que la plataforma infringe el Reglamento de Servicios Digitales, el proveedor se enfrentaría, entre otras sanciones, a posibles multas que podrían llegar al 6 % de su volumen de negocios mundial.

El 8 de noviembre de 2024, a raíz de una investigación conjunta llevada a cabo por la Red CPC y coordinada por la Comisión, la Red CPC notificó⁶² a Temu una serie de

⁵⁸ Por ejemplo, acciones coordinadas relativas a AliExpress o Wish: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/market-places-and-digital-services_es#aliexpress-y-wish

⁵⁹ La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, la Directiva sobre derechos de los consumidores, la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas, la Directiva relativa a la indicación de los precios y la Directiva sobre comercio electrónico. La puesta en marcha de dicha acción coordinada se entiende sin perjuicio de las conclusiones a las que se llegue posteriormente.

⁶⁰ Véase *supra*, p. 14.

⁶¹ [Taming Temu \(Domando a Temu\)](#) BEUC

⁶² https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_24_5707.

prácticas consideradas infracciones de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. Entre ellas se incluyen prácticas relacionadas con descuentos falsos, patrones oscuros para presionar a los consumidores, ludificación forzada, omisión de información e información engañosa, reseñas falsas y datos de contacto ocultos. La Red CPC instó a Temu a proponer compromisos sobre la manera en que la empresa solucionará estos problemas.

Además, la Red CPC solicitó información a Temu para evaluar el cumplimiento por parte de la empresa de otras obligaciones en virtud de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores, como la obligación de informar claramente a los consumidores de si el vendedor de un producto es un comerciante o no, velar por que las clasificaciones, reseñas y calificaciones de los productos no se presenten a los consumidores de manera engañosa, que las reducciones de precios se anuncien y calculen correctamente, y garantizar que las alegaciones medioambientales sean exactas y estén justificadas.

Actualmente se están evaluando las respuestas de Temu a los resultados de la investigación y a las preguntas formuladas por la Red CPC.

La Comisión mantiene su compromiso de apoyar y coordinar la labor de garantía del cumplimiento de la Red CPC utilizando todas las herramientas disponibles. Por ejemplo, las capacidades de IA de su conjunto de herramientas de recogida de pruebas **eLab** se utilizarán para llevar a cabo controles automatizados simultáneos en los principales mercados en línea. La Comisión tiene previsto compartir los resultados de dichos controles con la Red CPC, que podrá decidir si realiza un seguimiento con acciones de garantía del cumplimiento en virtud del Reglamento CPC.

En consonancia con las conclusiones de su reciente informe⁶³ sobre la aplicación del **Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores (Reglamento CPC)**, la Comisión está reflexionando sobre su revisión⁶⁴, con el fin de seguir reforzando la garantía del cumplimiento de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores, en particular en lo que respecta a las prácticas ilegales generalizadas, independientemente de que los autores estén establecidos dentro o fuera de la Unión, con vistas a garantizar unas condiciones de competencia equitativas.

2.3.3. Resolución de litigios en materia de comercio electrónico

A pesar de todos los esfuerzos, es inevitable que se produzcan algunas situaciones en las que en la UE se adquieran mercancías no conformes, y es importante que los consumidores tengan acceso a una reparación significativa. El nuevo marco de responsabilidad por productos defectuosos, adoptado en octubre de 2024, será aplicable a partir de finales de 2026⁶⁵ y garantizará que siempre haya una persona responsable de los productos cuando el fabricante no esté establecido en la UE. El Reglamento de Servicios Digitales también proporciona herramientas para que los consumidores y sus representantes señalen las mercancías ilícitas en los mercados en línea y busquen reparación.

⁶³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52024DC0311&qid=1740739965893>.

⁶⁴ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13535-Consumer-protection-strengthened-enforcement-cooperation_es.

⁶⁵ Directiva (UE) 2024/2853 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, sobre responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos y por la que se deroga la Directiva 85/374/CEE del Consejo.

Además, **la Comisión propuso una revisión de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios (Directiva RAL)**⁶⁶ a fin de garantizar que la legislación sobre resolución extrajudicial de litigios sea adecuada para la era digital, incluso cuando los litigios estén relacionados con comerciantes de fuera de la UE. **La Comisión insta a los colegisladores a que adopten con prontitud la Directiva RAL revisada y pide que se adopte la Recomendación** que la acompaña, que promueve elevados criterios de calidad de los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión⁶⁷.

2.3.4. Brindar oportunidades de negocio a otros operadores para llegar a los consumidores de la UE en línea: el Reglamento de Mercados Digitales

Las pymes europeas se han vuelto muy dependientes de las plataformas en línea, en particular de los mercados en línea. El Reglamento de Mercados Digitales ofrece posibilidades para que otras empresas, como los pequeños mercados en línea, se conviertan en la próxima plataforma preferida. Para que esto sea una posibilidad real, las empresas necesitan, por ejemplo, poder desplazarse entre plataformas sin perder sus datos. El Reglamento de Mercados Digitales obliga a los guardianes de acceso⁶⁸ a proporcionar a los usuarios finales y terceros autorizados una portabilidad de los datos continua y en tiempo real, así como el acceso a los datos para los usuarios profesionales y terceros autorizados.

La Comisión dará prioridad a la garantía del cumplimiento y a la supervisión efectivas en el marco de sus competencias en virtud del Reglamento de Mercados Digitales con respecto a los guardianes de acceso, así como en el caso de las prácticas que afectan al sector europeo del comercio electrónico, a fin de garantizar que dichos guardianes de acceso respeten sus obligaciones de adoptar medidas para cumplir el Reglamento de Mercados Digitales. La Comisión utilizará todas las herramientas del Reglamento de Mercados Digitales, incluida, cuando proceda, la contratación de expertos y auditores para acceder a los algoritmos de los guardianes de acceso y supervisar su cumplimiento.

La Comisión:

- Seguirá dando prioridad a las acciones de garantía del cumplimiento en el marco del Reglamento de Servicios Digitales relativas al cumplimiento por parte de los principales mercados en línea. La Comisión intensificará sus acciones de supervisión del Reglamento de Servicios Digitales, reforzará sus capacidades y asociaciones con agencias de la UE, como la OPIUE, y participará en acciones coordinadas con las autoridades competentes.
- Insta a los Estados miembros a que designen autoridades competentes y creen grupos de trabajo sobre comercio electrónico, apoyando la garantía del cumplimiento del Reglamento de Servicios Digitales y las acciones coordinadas en el marco de otros regímenes jurídicos. La Comisión apoyará a los Estados miembros a través de los nuevos funcionarios encargados del Reglamento de Servicios Digitales en sus representaciones y mediante la coordinación en la Junta Europea de Servicios Digitales.
- Evaluará cómo el Reglamento de Servicios Digitales interactúa con otros actos jurídicos.

⁶⁶ Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828.

⁶⁷ Recomendación (UE) 2023/2211 de la Comisión, de 17 de octubre de 2023, relativa a los requisitos de calidad de los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión.

⁶⁸ Como, por ejemplo, Google Shopping, Amazon Marketplace y Meta Marketplace. Véase la lista completa de guardianes de acceso designados en [guardianes de acceso designados por el Reglamento de Mercados Digitales](#).

- Seguirá apoyando a la Red de Coordinación en materia de Protección de los Consumidores, en particular a través de su conjunto de herramientas de recogida de pruebas eLab.
- Seguirá trabajando en una posible revisión del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.
- Insta a los colegisladores a adoptar con prontitud la Directiva revisada sobre resolución alternativa de litigios.
- Dará prioridad a velar por el cumplimiento del Reglamento de Mercados Digitales con respecto a la manera en que los guardianes de acceso digitales afectan al sector del comercio electrónico.

2.4. Mejora de la capacidad de supervisión a través de herramientas digitales

Las soluciones digitales pueden ser factores clave para la supervisión del panorama del comercio electrónico, al prestar apoyo a las autoridades y a los agentes legítimos del mercado que garantizan el cumplimiento del Derecho de la UE.

En primer lugar, la Comisión da prioridad a la aplicación efectiva del pasaporte digital de productos (PDP), tal como se establece en el Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles, el Reglamento sobre pilas y baterías y otra legislación sectorial pertinente. Con el tiempo, la mayoría de las mercancías físicas introducidas en el mercado de la UE o puestas en servicio requerirán un PDP. El Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles prevé la adopción de actos delegados sectoriales que establecerán gradualmente requisitos de diseño ecológico e introducirán el PDP para grupos de productos específicos. El primer plan de trabajo, en el que se establecerán los productos prioritarios en los próximos años, se adoptará en abril de 2025. Con ello se aportará una transparencia y trazabilidad sin precedentes a lo largo de las cadenas de valor de los productos y se proporcionará información pertinente, como el rendimiento técnico, el origen, los materiales, el impacto medioambiental y las recomendaciones de reparación, reciclado y eliminación del producto, a través de un sistema que imponga una carga administrativa mínima a las empresas participantes.

La Comisión también tratará de proponer la **reutilización del sistema de PDP en otros ámbitos de actuación, utilizándolo como punto de entrada para más información y documentos específicos del producto, como los certificados de conformidad.**

El PDP, junto con el entorno de ventanilla única de la UE para las aduanas y, posteriormente, el Centro Aduanero de Datos de la UE, también **simplificará la labor de las autoridades aduaneras, las autoridades de vigilancia del mercado y los operadores económicos** cuando un producto entre en el mercado de la UE. Con la información pertinente sobre la evaluación de la conformidad y la trazabilidad consolidada en un único identificador, las autoridades aduaneras podrán verificar de manera más eficiente que toda la información necesaria sobre el producto se haya facilitado en el PDP. Las autoridades aduaneras también utilizarán la información facilitada a través del PDP con fines de gestión de riesgos y para orientar sus controles. Así no solo se reducirán los costes para los organismos nacionales de ejecución, sino que también mejorará significativamente la seguridad de los productos en todo el mercado único y se simplificará la vida a las empresas que cumplen las normas.

Además, una serie de herramientas informáticas y bases de datos ayudan a las autoridades competentes y, a veces, a los mercados en línea a detectar productos ilegales. La Comisión está elaborando un proyecto para **racionalizar las bases de datos existentes**, en particular, como primer paso, el Safety Gate y el Sistema de Gestión de Riesgos Aduaneros de la UE, a

fin de **obtener un sistema unificado e interoperable** que aumentará las sinergias en la información recopilada por las diferentes autoridades y garantizará la interoperabilidad con el PDP. Estas medidas deberían facilitar una detección más rápida de los productos no conformes y el seguimiento por parte de las autoridades pertinentes. Deben permitir a los mercados en línea reaccionar de manera más eficiente a las amenazas y poner en marcha controles aleatorios de los productos.

Por último, la Comisión está poniendo a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado nuevos **rastreadores web basados en la IA**. El rastreador web de vigilancia electrónica WebCrawler ya está disponible y se utiliza para señalar la reaparición de productos peligrosos ya incluidos en las listas de Safety Gate, y puede generar solicitudes de retirada automatizadas. La Comisión ha desarrollado rastreadores web para identificar los productos que no cumplen los requisitos de diseño ecológico y etiquetado energético. La Comisión también tiene previsto ofrecer otro rastreador web en 2025 que permita realizar búsquedas automatizadas de productos potencialmente no conformes en los mercados en línea⁶⁹.

La Comisión:

- Dará prioridad a la ejecución del pasaporte digital de productos en diferentes categorías de productos. En abril de 2025 se adoptará un primer plan de acción.
- Tiene como objetivo racionalizar las bases de datos existentes para obtener un sistema interoperable, centrándose en Safety Gate y el Sistema de Gestión de Riesgos Aduaneros (CRMS2) como primer paso, a principios de 2025.
- Seguirá proporcionando a las autoridades de vigilancia del mercado la herramienta de vigilancia electrónica WebCrawler para detectar la reaparición de productos peligrosos, y ofrecerá otro rastreador web para detectar nuevos listados.

2.5. Empoderar a los consumidores, facilitar mejor información a los comerciantes y fomentar las acciones voluntarias

La sensibilización, la educación y la información son herramientas sólidas para empoderar a los consumidores, a fin de que tomen decisiones acordes con sus intereses y valores, y también son herramientas eficaces para disuadir a los comerciantes de participar en la venta de productos peligrosos, falsificados o no conformes.

La Comisión apoya una serie de medidas para informar a los consumidores en línea. Por ejemplo, los requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos textiles y otros productos en virtud del Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles informarán mejor a los consumidores sobre aspectos de sostenibilidad como el impacto medioambiental, el uso de energía, la reparabilidad o la durabilidad. Además, la Comisión apoyará la **formación de profesionales en el ámbito del consumo en los Estados miembros** a través de la próxima fase del **programa de formación de formadores ConsumerPro**, que permitirá a las organizaciones de consumidores proporcionar más asesoramiento personal sobre el terreno sobre hábitos de compra sostenibles.

Además, la propuesta de Reglamento de la Comisión⁷⁰ sobre la contabilización de las emisiones (CountEmissions EU) tiene por objeto mejorar la transparencia sobre el

⁶⁹ Debe examinar las ofertas de productos y las reseñas de los consumidores, utilizando palabras clave que indiquen un posible incumplimiento seleccionadas por los inspectores de vigilancia del mercado, y listados informáticos de productos potencialmente no conformes.

⁷⁰ [Contabilizar las emisiones del transporte: «CountEmissions EU»](#).

rendimiento de las entregas mediante el establecimiento de normas comunes sobre la contabilización de las emisiones de gases de efecto invernadero de los servicios de transporte.

Durante los últimos veinte años, la **Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC), cofundada por la Comisión**, ha educado a los consumidores de la UE sobre sus derechos en el mercado único y les ha ayudado a resolver litigios transfronterizos⁷¹. La Red CEC intensificará sus campañas de sensibilización sobre los derechos de los consumidores, los posibles riesgos y los mecanismos de reparación al comprar en línea, **prestando una atención especial a los comerciantes de fuera de la UE**. También podrían dialogar con los mercados en línea.

La UE también cuenta con otros marcos para la sensibilización, la asistencia mutua y las acciones voluntarias adoptadas por los mercados en línea y otras plataformas en línea, la sociedad civil y los representantes de la industria. Esto incluye, por ejemplo, el Compromiso de Seguridad de los Productos +⁷², con once plataformas participantes, el memorando de entendimiento contra los productos falsificados, que reúne a mercados y marcas en línea, así como el Foro de la UE sobre Internet, centrado inicialmente en los contenidos terroristas en línea, pero que también incorpora acciones y un paquete de conocimientos sobre la lucha contra las ventas de drogas en línea, que proporciona información sobre palabras clave y tácticas utilizadas por los traficantes de drogas en línea.

La Comisión:

- Apoyará, en particular a través de la Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC), nuevas campañas de sensibilización, prestando una atención especial a los comerciantes no pertenecientes a la UE.
- Apoyará, a través del programa ConsumerPro, la formación de profesionales en el ámbito del consumo en los Estados miembros a fin de proporcionar un asesoramiento más personalizado a los consumidores.
- Insta a los colegisladores a que adopten la propuesta de Reglamento sobre la contabilización de las emisiones (CountEmissions EU).
- Seguirá apoyando e incentivando la cooperación voluntaria de los mercados en línea y otras partes interesadas a través de foros como el Compromiso de Seguridad de los Productos +, el Memorando de Entendimiento contra la Falsificación de Productos o el Foro de la UE sobre Internet.

2.6. Consideraciones relativas a la cooperación bilateral y el comercio

Las preocupaciones puestas de relieve por la Comisión en la presente Comunicación y derivadas de los envíos importados de escaso valor son compartidas a escala mundial. Otras jurisdicciones están estudiando o ya han aplicado medidas como la reducción o eliminación de las exenciones *de minimis* de los aranceles aduaneros, la introducción del IVA para los envíos *de minimis* o la mejora de su propio marco regulador para las plataformas de comercio electrónico.

La mejora de la formación de los vendedores en terceros países también es una medida sumamente importante. Por ejemplo, dado el elevado número de productos importados de China, la Comisión proseguirá las actividades de sensibilización y formación sobre las normas de seguridad de los productos de la UE dirigidas a las empresas chinas a través del proyecto

⁷¹ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_es.

⁷² [Compromiso de Seguridad de los Productos - Comisión Europea](#)

SPEAC (Productos seguros de consumo no alimentarios en la UE y China), que ha contado con más de 800 000 participantes desde 2021.

En términos más generales, la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea y la Administración General de Aduanas de la República Popular China han firmado un **acuerdo administrativo sobre cooperación en materia de seguridad de los productos** y un plan de acción adjunto sobre la seguridad de los productos de consumo no alimentarios vendidos en línea.

Al mismo tiempo, la Comisión está dispuesta en todo momento a adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de las normas de la UE y proteger a los consumidores y las empresas europeos.

En caso de que un sector industrial de la UE aporte pruebas suficientes de que las importaciones objeto de *dumping* o subvencionadas causan un perjuicio, la Comisión examinará las opciones disponibles, también en el marco de los instrumentos de defensa comercial. Además, la Comisión evaluará cualquier prueba de la existencia de regímenes de subvención ilegales, en particular subvenciones a la exportación de mercancías y a los servicios pertinentes ofrecidos en la UE, a la luz de las normas pertinentes. En este contexto, la Comisión estudiará todas las vías de recurso con arreglo a las normas internacionales y al Derecho de la UE.

La Comisión:

- Proseguirá la cooperación bilateral con los países de procedencia de las mercancías importadas mediante actividades de sensibilización y formación sobre las normas de seguridad de los productos de la UE destinadas a terceros vendedores, así como la cooperación bilateral con las autoridades de terceros países.
- Evaluará cualquier prueba relativa a la existencia de regímenes de *dumping* o subvenciones ilegales en terceros países.

3. CONCLUSIÓN

En julio de 2024, la presidenta Von der Leyen anunció la prioridad de la Comisión consistente en «[abordar] los retos que presentan las plataformas de comercio electrónico, para garantizar que los consumidores y las empresas se beneficien de unas condiciones de competencia equitativas basadas en controles aduaneros, fiscales y de seguridad y normas de sostenibilidad eficaces»⁷³. Con la presente Comunicación, la Comisión presenta un conjunto integral de instrumentos de la UE, que incluye una serie de medidas coordinadas para alcanzar este objetivo. Su urgencia se ve confirmada por el aumento de los productos no conformes importados a la UE, los daños que causan a los consumidores y las empresas, el impacto que tienen en el medio ambiente y las tensiones que imponen a las autoridades de los Estados miembros.

La Comisión subraya la necesidad de llevar a cabo una acción conjunta y urgente que cuente con el apoyo activo de los legisladores, los Estados miembros y sus autoridades nacionales, así como de los agentes responsables de la industria, las asociaciones de consumidores y los socios internacionales.

La Comisión evaluará en el plazo de un año los efectos de las acciones anunciadas en la presente Comunicación. A la luz de los resultados y en consulta con las autoridades pertinentes de los Estados miembros y las partes interesadas, la Comisión estudiará si son

⁷³ [Orientaciones políticas 2024-2029 | Comisión Europea.](#)

adecuados los marcos existentes y las actividades de garantía del cumplimiento aplicables a las mercancías importadas de comercio electrónico que se suministran directamente a los consumidores, o si son necesarias nuevas acciones y propuestas para una aplicación coherente y una garantía sólida del cumplimiento de las normas de la UE.