

A. Identificación

1. ¿En qué país está establecida su empresa?

PAIS ESPAÑA. COMUNIDAD ISLAS BALEARES

2. ¿Cuál es el tamaño de su empresa?

- Trabajador por cuenta propia
- Microempresa (1-9 empleados)
- Pequeña empresa (10-49 empleados)
- Mediana empresa (50-249 empleados)
- Empresa grande (más de 250 empleados)

3. ¿Cuál fue aproximadamente el volumen de negocios de su empresa en el último ejercicio económico?

Preguntas que le ayudarán a cumplimentar los cuestionarios más pertinentes para su empresa

4. ¿Comercializa o vende su empresa productos o servicios a los consumidores?

- Sí No

5. ¿Cuál es la actividad principal de su empresa?

- Venta de productos
- Prestación de servicios
- Suministro de contenidos digitales
- Fabricación de productos
- Mercado en línea (es decir, proveedor que permite a consumidores y comerciantes celebrar contratos de ventas y de servicios en línea en el sitio web del mercado en línea)
- Otros

Si su respuesta es «Otros», sírvase especificar:

6. ¿Qué canal o canales de venta utiliza su empresa para vender a los consumidores en la UE? [Puede seleccionar más de una opción]

- En línea (por Internet)
- Establecimiento físico
- Venta a domicilio/Venta fuera del establecimiento
- Otros

Si su respuesta es «Otros», sírvase especificar:

6a. [Si ha respondido «En línea» a la pregunta 6]

¿Utiliza su empresa mercados en línea para vender los productos o prestar los servicios?

- Sí No

6b. *[Si ha respondido «Prestación de servicios» a la pregunta 5 y «En línea» a la pregunta 6]*

¿Presta su empresa servicios en línea «gratuitos»?

Sí No

A título informativo, **los servicios en línea «gratuitos»** hacen referencia a servicios en línea por los que los consumidores no pagan con dinero, sino que facilitan datos (por ejemplo, almacenamiento en la nube, aprendizaje electrónico, redes sociales, correo electrónico, servicios de comunicación).

7. ¿Incluye la actividad comercial de su empresa ventas a los siguientes mercados? Marque todas las casillas que correspondan.

- Mercado nacional
 Mercados de otros países de la UE
 Mercados exteriores a la UE

7a. *[Si ha respondido «En línea» a la pregunta 6 y «Mercados de otros países de la UE» a la pregunta 7]*

¿A cuántos países de la UE vende?

1 país 2-3 países Más de 3 países

B. CUESTIONARIO GENERAL

Sección B.1.: Derecho a reparación o recurso individual para las víctimas de prácticas comerciales desleales

[La «**reparación o recurso**» hace referencia a las opciones que pueden tener los consumidores para poner remedio a una situación en la que sus derechos como consumidores hayan sido vulnerados (por ejemplo, rescindir el contrato o recuperar su dinero)].

Las normas vigentes en la UE no otorgan a los consumidores que hayan sufrido perjuicios por [prácticas comerciales desleales](#) (como la publicidad engañosa) derechos individuales para poner remedio a su situación. Además, el derecho de los consumidores a vías de recurso o de reparación por los perjuicios causados por prácticas comerciales desleales no siempre está suficientemente garantizado de conformidad con la legislación nacional. Si las normas nacionales en materia de recursos o reparación son diferentes entre sí e ineficaces generan costes para los comerciantes que negocian a escala transfronteriza, y dicha situación va en detrimento de los consumidores por la persistente comisión de infracciones de la legislación a escala nacional y transfronteriza. Estos problemas generan falta de confianza de los consumidores en la compra, en especial, a escala transfronteriza.

1. ¿Debería existir un derecho a escala de la UE que otorgue a los consumidores la posibilidad de reclamar directamente a los comerciantes que los han perjudicado con sus prácticas comerciales desleales?

- Totalmente de acuerdo
- Más bien de acuerdo
- Más bien en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No lo sé

1a. Sírvase explicar su respuesta.

2. Realice una estimación de los recursos que su empresa tiene que invertir, cuando vende a otro país de la UE, para asegurarse de que cumple las normas nacionales relacionadas con la reparación a los consumidores que han resultado perjudicados por prácticas comerciales desleales y para adaptar sus prácticas comerciales a estas.

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente en jornadas de trabajo a tiempo completo)	Importe en EUR
Costes puntuales		
Gastos corrientes/periódicos anuales		

Costes puntuales: Sírvase realizar una estimación de los recursos puntuales que, por término medio, tiene que invertir por Estado miembro para introducirse en un nuevo mercado de la UE.

Gastos periódicos: Sírvase realizar una estimación de los recursos que, por término medio, tiene que invertir periódicamente por Estado miembro para cumplir las diferentes normas nacionales.

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)



3. Estos costes (recursos necesarios), ¿afectan o no a su decisión de introducirse en otros mercados de la UE?

- Animar a mi empresa a introducirse en otros mercados de la UE
- No afectan de forma significativa a la decisión de mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- Disuaden a mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- No lo sé

4. Si se introdujese una nueva norma de la UE para conceder a los consumidores a escala de la UE derecho a reclamar directamente a los comerciantes que los hayan perjudicado con prácticas comerciales desleales, ¿afectaría ello a la decisión de su empresa de introducirse en otros mercados de la UE?

- Animaría a mi empresa a introducirse en otros mercados de la UE
- No afectaría de forma significativa a la decisión de mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- Disuadiría a mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- No lo sé

5. Sírvase realizar una estimación de los recursos que su empresa necesitaría invertir debido a la posible introducción, a escala de la UE, de un nuevo derecho de los consumidores a reclamar reparación por los perjuicios causados por prácticas comerciales desleales.

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal	Importe en EUR
--	----------------------------------------	-----------------------

	(equivalente a tiempo completo)	
Costes puntuales		
Gastos corrientes/periódicos anuales		

Costes puntuales: Sírvase indicar los recursos puntuales que tendría que invertir para garantizar el cumplimiento de esta nueva norma [por ejemplo, comprobar la conformidad con las nuevas normas y adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Gastos periódicos: Sírvase realizar una estimación de los recursos que tendría que invertir periódicamente para cumplir la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

6. Sírvase realizar una estimación del ahorro que supone para su empresa la introducción a escala de la UE del derecho a reparación individual para las víctimas de prácticas comerciales desleales

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Ahorro puntual		

Ahorro en los gastos corrientes/periódicos anuales		
----------------------------------------------------	--	--

Ahorro puntual: Sírvase indicar los recursos puntuales que ahorraría con esta nueva norma [por ejemplo, dejar de comprobar la conformidad con las diferentes normas y de adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Ahorro periódico: Sírvase realizar una estimación de los recursos que ahorraría periódicamente con la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

7. Sírvase explicar sus respuestas y añadir cualquier otro comentario que considere oportuno.

--

Sección B.2. Mejor cumplimiento – Refuerzo de las sanciones por infracción de las normas de protección de los consumidores

«**Sanciones**» hace referencia a un castigo impuesto o que vaya a imponerse por la vulneración de las normas de protección de los consumidores.

«**Multas**» se refiere a sanciones pecuniarias.

Las sanciones por falta de conformidad con el Derecho sobre consumidores, previstas en la legislación nacional, no siempre son suficientemente eficaces, proporcionadas y disuasorias para evitar el incumplimiento por parte de los comerciantes, lo que redundaría en detrimento del consumidor. Las sanciones son parte importante de los sistemas nacionales de ejecución, ya que tienen un impacto en el grado de disuasión garantizado por las autoridades de ejecución competentes. En la actualidad, las multas por infracciones de la legislación sobre consumidores varían considerablemente entre los Estados miembros, tanto en lo que se refiere a la forma en que se calculan como a su importe máximo.

1. ¿Considera que las multas que se imponen en su país por las siguientes infracciones del Derecho de los consumidores de la UE son, en general, proporcionadas en relación con el poder económico de los comerciantes (por ejemplo, en términos de volumen de negocios)?

	Sí, las multas son proporcionadas	No, las multas son demasiado elevadas para las empresas económicamente más débiles	No, las multas son demasiado bajas para las empresas económicamente fuertes	No lo sé
Utilización de cláusulas contractuales tipo abusivas que contravienen la Directiva <u>93/13/CEE</u> sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con				

<p>consumidores</p> <p>(ejemplo de una cláusula contractual abusiva: una cláusula que niegue al consumidor el derecho a llevar el asunto ante los tribunales en caso de problemas con el comerciante)</p>				
<p>Aplicación de prácticas comerciales desleales infringiendo la Directiva <u>2005/29/CE</u> sobre las prácticas comerciales desleales</p> <p>(ejemplo de una práctica comercial desleal: llamadas telefónicas constantes y no solicitadas para instar al consumidor a comprar algún producto)</p>				
<p>No facilitación de información precontractual u otra infracción de la Directiva <u>2011/83/UE</u> sobre los derechos de los consumidores</p> <p>(ejemplo de infracción de la Directiva sobre los derechos de los consumidores: no facilitar a los consumidores información obligatoria sobre el producto)</p>				
<p>Infracciones de la Directiva <u>1999/44/CE</u> sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de</p>				

<p>los bienes de consumo</p> <p>(ejemplo de una infracción de la Directiva sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo: no facilitar reparación en caso de un producto defectuoso)</p>				
<p>No indicación del precio del producto por unidad de medida (por ejemplo, litro o kilogramo), infringiendo la Directiva <u>98/6/CE</u> relativa a la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores</p>				

2. En su opinión, ¿cuál de las siguientes medidas es la más proporcionada, eficaz y disuasoria teniendo en cuenta el poder económico del comerciante (por ejemplo, en términos de volumen de negocios)? (pregunta de respuesta única)

- El nivel máximo de las multas se expresa como un **importe fijo absoluto (por ejemplo, una multa puede elevarse a un máximo de 100 000 EUR)**
- El nivel máximo de las multas se expresa como un **porcentaje del volumen de negocios del comerciante** (por ejemplo, la multa máxima puede elevarse al X % del volumen de negocios del comerciante)
- El importe máximo de las multas se expresa como un **importe absoluto o un porcentaje del volumen de negocios del comerciante**, si fuera superior (por ejemplo, hasta 100 000 EUR o hasta un X % del volumen de negocios del comerciante, si fuera superior)
- Otros (especifique)

3. En su opinión, ¿qué efecto tendría reforzar las sanciones con arreglo a la legislación en materia de protección de los consumidores de la UE en los siguientes aspectos?

	Efecto positivo significativo	Efecto positivo moderado	Ningún efecto	Efecto negativo moderado	Efecto negativo significativo	No lo sé
Cumplimiento de las normas de protección de los consumidores por parte de los comerciantes						
Condiciones equitativas en beneficio de los comerciantes cumplidores						
Condiciones equitativas entre los comerciantes que operan en diferentes Estados miembros de la UE						
Condiciones equitativas entre comerciantes en diferente situación económica						
Confianza de los consumidores						



4. En su opinión, ¿qué efecto tendría sobre los costes de su empresa el refuerzo de las sanciones a escala de la UE?

- No afectaría a los costes
- Aumento de los costes
- Reducción de los costes
- No lo sé

5. Sírvase explicar sus respuestas y añadir cualquier otro comentario que considere oportuno.



C. CUESTIONARIOS ESPECÍFICOS

De acuerdo con las respuestas ofrecidas en la primera parte («preguntas de identificación»), los siguientes cuestionarios parecen los más pertinentes para su empresa:

- ¿Vende su empresa productos en línea o está interesada en hacerlo? [por ejemplo, ha seleccionado «Venta de productos» en la pregunta 5 y «En línea (por Internet)» en la pregunta 6].

Quizá quiera cumplimentar también el cuestionario específico **C.1. «Posible simplificación** de las normas existentes relativas a las transacciones en línea, en concreto, de las normas que rigen el **derecho de desistimiento**» (máximo 4 preguntas)

- ¿ Es su empresa un mercado en línea o vende a través de mercados en línea, o está interesada en hacerlo? (por ejemplo, ha seleccionado «Mercado en línea» en la pregunta 5 o «Sí» en la pregunta 6a)

Quizá quiera cumplimentar también el cuestionario específico **C.2. «Revisión específica de las normas relativas a las obligaciones en materia de transparencia de los mercados en línea»** (máximo 12 preguntas)

- ¿Presta su empresa servicios en línea gratuitos o está interesada en hacerlo? (por ejemplo, ha seleccionado «Sí» en la pregunta 6b)

Quizá quiera cumplimentar también el cuestionario específico **C.3. «Revisión específica de las normas relativas a los servicios en línea «gratuitos»** (máximo 11 preguntas)

C.1. Posible simplificación de las normas existentes relativas a transacciones en línea, en concreto, de las normas que rigen el derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento es el derecho que tiene el consumidor a cancelar el contrato celebrado en línea en un plazo de catorce días.

En la evaluación de la [Directiva sobre los derechos de los consumidores](#) (DDC), algunas empresas, especialmente pymes, hicieron mención a las cargas específicas a la hora de cumplir con el derecho de desistimiento de catorce días (el denominado «período de reflexión» durante el cual el consumidor puede cancelar el pedido y devolver los productos comprados en línea). En concreto, algunas critican la norma de la DDC según la cual el comerciante está obligado a reembolsar al consumidor tan pronto como este facilite pruebas de haber devuelto los productos. Con arreglo a este requisito, el comerciante puede tener que reembolsar al consumidor incluso antes de poder determinar si el producto se ha utilizado más de lo necesario para probarlo y, por tanto, si tiene un valor menor.

1. ¿Considera que en los últimos dos años su empresa ha hecho frente a cargas innecesarias o desproporcionadas debido a las obligaciones siguientes relacionadas con el derecho de desistimiento (derecho del consumidor a cancelar el contrato en un plazo de catorce días)?

	Sí, frecuentemente	Sí, a veces	Sí, en pocas ocasiones	Nunca
Obligación de aceptar la devolución de productos comprados en línea que los consumidores han utilizado más de lo que podrían haber hecho en una tienda (por ejemplo, para comprobar la talla), lo que exige calcular la disminución de valor del producto usado para revenderlo como mercancía de segunda mano o desecharlo				
Obligación de reembolsar al consumidor sin tener la posibilidad de inspeccionar las mercancías devueltas, tan pronto como el consumidor haya presentado una prueba de haberlas devuelto.				

1a. <Si ha respondido «Sí» a la pregunta anterior>

¿Cuáles de los siguientes problemas ha tenido su empresa?

	En gran medida	En cierta medida	En absoluto	No lo sé
Gastos originados por las dificultades para determinar la «disminución de valor» de las mercancías devueltas				
Gastos originados por las dificultades prácticas de recuperar los costes del consumidor (por ejemplo, con arreglo a las normas nacionales es necesario alcanzar un acuerdo con el consumidor sobre la disminución del valor)				
Gastos originados por la decisión de no cobrar al consumidor los costes en pro de las buenas relaciones con el mismo (por ejemplo, para evitar dañar la reputación de la empresa)				
Gastos originados por las dificultades para revender productos devueltos con menor valor				
Gastos relacionados con la eliminación de los productos devueltos como residuos				
Gastos relacionados con el reembolso del importe de los productos que nunca le han llegado a devolver				

1b. ¿Cuáles son las pérdidas estimadas para su empresa en relación con las obligaciones anteriormente mencionadas?

	Pérdidas anuales absolutas a lo largo del pasado año (en EUR)
--	---------------------------------------------------------------

<p>Obligación de aceptar la devolución de productos comprados en línea que los consumidores han utilizado más de lo que podrían haber hecho en una tienda (por ejemplo, para comprobar la talla), lo que exige calcular la disminución de valor del producto usado para revenderlo como mercancía de segunda mano o desecharlo.</p>	
<p>Obligación de reembolsar al consumidor sin tener la posibilidad de inspeccionar las mercancías devueltas, tan pronto como el consumidor haya presentado una prueba de haberlas devuelto (por ejemplo, productos que nunca se han devuelto)</p>	

2. Sírvase explicar sus respuestas y añadir cualquier otro comentario que considere oportuno.

C.2. Revisión específica de las obligaciones en materia de transparencia de los mercados en línea

Un «**mercado en línea**», en las preguntas siguientes, es un proveedor de servicios que permite a los consumidores y comerciantes celebrar contratos de ventas y de servicios en línea en su sitio web.

El [Control de la adecuación y la evaluación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores](#) (DDC) han puesto de manifiesto que algunos consumidores tienen dificultades a la hora de utilizar los mercados en línea. En primer lugar, a menudo no está clara la cuestión de si los consumidores compran en la propia plataforma o en otro lugar. En segundo lugar, tampoco suele estar claro si la parte contratante actúa como comerciante y, por tanto, está sujeta a la legislación de la UE sobre consumidores, o como no comerciante, contra el que no pueden invocarse los derechos de los consumidores de la UE. Por ejemplo, en un asunto que dio lugar a una petición de decisión prejudicial al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, a un consumidor que compró en una plataforma se le denegó el derecho a desistir del contrato en virtud de la Directiva sobre los derechos de los consumidores. Fue en ese momento cuando el consumidor se enteró de que el vendedor alegaba no ser un comerciante (asunto C-105/17 Kamenova).

1. ¿Incurrir su empresa en gastos cuando negocia o considera la posibilidad de negociar con consumidores transfronterizos en las siguientes situaciones?

	Sí, en gran medida	Sí, en cierta medida	No	No lo sé	No procede
Gastos en que se incurre al responder a preguntas de los consumidores sobre quién es su socio contractual (si es el mercado en línea o el comerciante que vende a través del mercado en línea) y sobre si se aplica la legislación sobre consumidores					
Gastos en que se incurre al responder a preguntas de los consumidores sobre quién es responsable de la ejecución de los contratos, por ejemplo, garantía					

jurídica en caso de productos defectuosos, derecho de desistimiento durante un período de «reflexión» de catorce días, demora en la entrega (si la responsabilidad recae en el mercado en línea o en otro comerciante)					
Gastos en que se incurre para cumplir las normas nacionales, que exigen a la empresa que informe a los consumidores sobre con quién están celebrando sus contratos y si se aplica la legislación sobre consumidores					

2. ¿Cuáles son los costes estimados derivados de la necesidad de adaptarse a las diferentes legislaciones nacionales relativas a las obligaciones en materia de información sobre «mercados» en línea relacionados con los siguientes aspectos?

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Costes puntuales		
Gastos corrientes/periódicos anuales		

Costes puntuales: Sírvase realizar una estimación de los recursos puntuales que, por término medio, tiene que invertir por Estado miembro para introducirse en un nuevo mercado de la UE.

Gastos periódicos: Sírvase realizar una estimación de los recursos que, por término medio, tiene que invertir periódicamente por Estado miembro para cumplir las diferentes normas nacionales.

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

3. ¿Cuánto tiempo de trabajo del personal u otros recursos necesita para introducirse en el mercado de otro país de la UE, a fin de cumplir las normas nacionales del otro Estado miembro por las que se le exige revelar la identidad de la parte contratante o informar sobre quién es responsable de los contratos celebrados a través de mercados en línea?

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Costes puntuales		
Gastos corrientes/periódicos anuales		

Costes puntuales: Sírvase realizar una estimación de los recursos puntuales que, por término medio, tiene que invertir por Estado miembro para introducirse en un nuevo mercado de la UE.

Gastos periódicos: Sírvase realizar una estimación de los recursos que, por término medio, tiene que invertir periódicamente por Estado miembro para cumplir las diferentes normas nacionales.

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

4. Sírvase explicar en concreto la naturaleza de sus otros gastos/actividades. Si no puede cuantificar los recursos que ha de emplear, describa las adaptaciones necesarias.

5. ¿Afectan o no estos costes a su decisión de introducirse en otros mercados de la UE?

- Animar a mi empresa a introducirse en otros mercados de la UE
- No afectan de forma significativa a la decisión de mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- Disuaden a mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- No lo sé

6. ¿Está de acuerdo con que, en toda la UE, los consumidores que compran en mercados en línea deberían estar informados sobre las siguientes cuestiones?

	Totalmente de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé
Sobre si están comprando en el propio mercado en					

línea o en otro lugar					
Sobre si la parte contratante declara ser comerciante o no					
Sobre si los derechos de los consumidores de la UE se aplican a su transacción					

7. Si se introdujeran nuevas normas armonizadas de la UE que obligasen a los mercados en línea a informar a los consumidores sobre quién es su parte contratante y sobre si disfrutaban de los derechos de los consumidores de la UE en relación con esa persona o entidad, ¿cómo se vería afectada la decisión de su empresa de introducirse en otros mercados de la UE?

- Animaría a mi empresa a introducirse en otros mercados de la UE
- No afectaría de forma significativa a la decisión de mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- Disuadiría a mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- No lo sé

8. Sírvase realizar una estimación de los gastos que cree que su empresa tendría que soportar para cumplir dichos requisitos.

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Costes puntuales		

Gastos corrientes/periódicos anuales		
--------------------------------------	--	--

Costes puntuales: Sírvase indicar los recursos puntuales que tendría que invertir para garantizar el cumplimiento de esta nueva norma [por ejemplo, comprobar la conformidad con las nuevas normas y adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Gastos periódicos: Sírvase realizar una estimación de los recursos que tendría que invertir periódicamente para cumplir la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el tiempo de trabajo del personal en jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0»).

9. Sírvase explicar en concreto la naturaleza de sus gastos/actividades. Si no puede cuantificar los recursos que ha de emplear, describa las adaptaciones necesarias:

--

10. Sírvase realizar una estimación del ahorro que supondría para su empresa la introducción de la nueva obligación de que los mercados en línea informen a los consumidores sobre quién es su parte contratante y sobre si disfrutan de derechos de los consumidores de la UE en relación con esa persona o entidad.

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Ahorro puntual		
Ahorro en los gastos corrientes/periódicos anuales		

Ahorro puntual: Sírvase indicar los recursos puntuales que ahorraría con esta nueva norma [por ejemplo, dejar de comprobar la conformidad con las diferentes normas y de adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Ahorro periódico: Sírvase realizar una estimación de los recursos que ahorraría periódicamente con la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

11. Si se introdujese esa nueva obligación, ¿qué consecuencias tendría su incumplimiento para los mercados en línea?

	Totalmente de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No lo sé

El mercado en línea debería ser el único responsable de la correcta ejecución del contrato					
El mercado en línea debería ser responsable solidariamente con el proveedor tercero de la correcta ejecución del contrato					
Las consecuencias de tal incumplimiento deberían regirse por la legislación nacional					
Las consecuencias de tal incumplimiento deberían regirse por el Derecho de la UE.					

12. Sírvase explicar sus respuestas y añadir cualquier otro comentario que considere oportuno.

C.3. Revisión específica de las normas relativas a los servicios en línea «gratuitos»

Los servicios en línea «gratuitos» en las preguntas siguientes hacen referencia a los servicios en línea por los que los consumidores no pagan con dinero, sino que facilitan datos (por ejemplo, almacenamiento en la nube, aprendizaje electrónico, redes sociales, correo electrónico, servicios de emisión en continuo).

Las normas establecidas en virtud de la [Directiva sobre los derechos de los consumidores](#) (DDC) relativas a los requisitos de información precontractual para los comerciantes y al derecho de desistimiento de catorce días para los consumidores se aplican a todos los contratos de suministro de **contenidos digitales** en línea (por ejemplo, descargas de programas, películas o canciones), con independencia de si el consumidor paga con dinero o no. Por otra parte, estas normas solo se aplican a los contratos de **servicios en línea** (tales como suscripciones a servicios de almacenamiento en la nube o redes sociales) por los que el consumidor paga con dinero. Esto suscita un debate sobre si la protección de los consumidores prevista por la Directiva debería ampliarse también a los contratos de servicios en línea por los que los consumidores facilitan datos y no pagan con dinero. En este sentido, las [futuras normas de la UE sobre los recursos del consumidor en caso de productos digitales «defectuosos»](#) (normas que están negociando actualmente el Parlamento Europeo y el Consejo) podrán cubrir los servicios en línea, con independencia de que el consumidor pague con dinero o no.

1. ¿Incurrir su empresa en gastos cuando negocia a escala transfronteriza debido a lo siguiente?

	Sí, en gran medida	Sí, en cierta medida	No	No lo sé	No procede para su empresa
Responder a reclamaciones de consumidores a los que no se informó sobre las principales características de los servicios en línea «gratuitos» (por ejemplo, su					

funcionamiento e interoperabilidad con el hardware y el software de los consumidores).					
Responder a preguntas de los consumidores que cambiaron de opinión y que deciden cancelar los servicios en línea «gratuitos» poco después de celebrar el contrato					
Cumplir las normas de otros países por las que se exige a su empresa facilitar información precontractual a los consumidores o por las que se les permite cancelar contratos de servicios en línea «gratuitos» poco después de celebrar el contrato (por ejemplo, en un plazo de catorce días)					
Otros (especifique)					

2. Sírvase explicar su respuesta.

En concreto, indique en qué Estado o Estados miembros incurre en gastos por cumplir las normas nacionales por las que se exige a su empresa que facilite información precontractual a los consumidores o por las que se les permite cancelar contratos de servicios en línea «gratuitos» poco después de celebrar el contrato (por ejemplo, en un plazo de catorce días).

3. ¿Cuánto tiempo de trabajo del personal u otros recursos necesita su empresa cuando se introduce en un mercado de otro país de la UE, para cumplir las normas nacionales del otro Estado miembro por las que se le exige que facilite información precontractual a los

consumidores o por las que se les permite cancelar sus contratos de servicios en línea «gratuitos» poco después de celebrar el contrato (por ejemplo, en un plazo de catorce días)?

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Costes puntuales		
Gastos corrientes/periódicos anuales		

Costes puntuales: Realice una estimación de los recursos puntuales que tiene que invertir, por término medio, para introducirse en un nuevo mercado de la UE por Estado miembro (por ejemplo, la comprobación de la conformidad con las normas nacionales y la adaptación de las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), costes del asesoramiento jurídico/técnico).

Gastos periódicos: Realice una estimación de los recursos que, por término medio, tiene que invertir periódicamente para cumplir las diferentes normas nacionales, por país (por ejemplo, tramitar las reclamaciones y las preguntas de los clientes, controlar las normas nacionales).

(Nota: Indique el tiempo de trabajo del personal en jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

4. ¿afectan o no los recursos que necesita a su decisión de acceder a otros mercados de la UE?

Animar a mi empresa a introducirse en otros mercados de la UE



- No afectan de forma significativa a la decisión de mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- Disuaden a mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- No lo sé

5. Si se introdujese una nueva norma de la UE por la que se le exigiese facilitar información precontractual a los consumidores sobre los contratos de servicios en línea «gratuitos», ¿tendría alguna repercusión en la decisión de su empresa de introducirse en otros mercados de la UE?

- Animaría a mi empresa a introducirse en otros mercados de la UE
- No afectaría de forma significativa a la decisión de mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- Disuadiría a mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- No lo sé

6. Sírvase realizar una estimación de los recursos que cree que tendría que invertir para cumplir el requisito de facilitar información precontractual a los consumidores sobre contratos de servicios en línea «gratuitos».

[por ejemplo, comprobar la conformidad con las nuevas normas y adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Costes puntuales		

Gastos corrientes/periódicos anuales		
--------------------------------------	--	--

Costes puntuales: Sírvase indicar los recursos puntuales que tendría que invertir para garantizar el cumplimiento de esta nueva norma [por ejemplo, comprobar la conformidad con las nuevas normas y adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Gastos periódicos: Sírvase realizar una estimación de los recursos que tendría que invertir periódicamente para cumplir la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

7. Sírvase realizar una estimación del ahorro que supondría para su empresa la introducción de un nuevo requisito para ofrecer a los consumidores información precontractual sobre contratos de servicios en línea «gratuitos».

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Ahorro puntual		
Ahorro en los gastos corrientes/periódicos anuales		



Ahorro puntual: Sírvase indicar los recursos puntuales que ahorraría con esta nueva norma [por ejemplo, dejar de comprobar la conformidad con las diferentes normas y de adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Ahorro periódico: Sírvase realizar una estimación de los recursos periódicos que ahorraría con la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

8. Si se introdujese una nueva norma de la UE para ampliar el derecho de desistimiento a los servicios en línea «gratuitos» en todos los Estados miembros (es decir, los consumidores podrían cancelar, por cualquier motivo, dichos contratos «gratuitos» en un plazo de catorce días), ¿esto afectaría a la decisión de su empresa de introducirse en otros mercados de la UE?

- Animaría a mi empresa a introducirse en otros mercados de la UE
- No afectaría de forma significativa a la decisión de mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- Disuadiría a mi empresa de introducirse en otros mercados de la UE
- No lo sé

9. Sírvase realizar una estimación de los recursos que cree que tendría que invertir para cumplir el derecho de desistimiento para los servicios en línea «gratuitos».

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo personal o en importe en euros, o ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Costes puntuales		
Gastos corrientes/periódicos anuales		

Costes puntuales: Sírvase indicar los recursos puntuales que tendría que invertir para garantizar el cumplimiento de esta nueva norma (por ejemplo, comprobar la conformidad con las nuevas normas y adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico).

Gastos periódicos: Sírvase realizar una estimación de los recursos que tendría que invertir periódicamente para cumplir la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

10. Sírvase realizar una estimación del ahorro que supondría para su empresa la introducción de un derecho de desistimiento para los servicios en línea «gratuitos».

Puede expresar su respuesta en tiempo de trabajo del personal o en importe en euros, o en ambos en caso de que incurra en gastos de personal y otros gastos.

	Jornadas laborales del personal (equivalente a tiempo completo)	Importe en EUR
Ahorro puntual		
Ahorro en los gastos corrientes/periódicos anuales		

Ahorro puntual: Sírvase indicar los recursos puntuales que ahorraría con esta nueva norma [por ejemplo, dejar de comprobar la conformidad con las diferentes normas y de adaptar las prácticas comerciales como corresponda (por ejemplo, actualizar su sitio web), gastos de asesoramiento jurídico/técnico].

Ahorro periódico: Sírvase realizar una estimación de los recursos que ahorraría periódicamente con la nueva norma (por ejemplo, gestionar el sitio web actualizado).

(Nota: Indique el número de jornadas laborales, teniendo en cuenta que una jornada laboral equivale a ocho horas de tiempo de trabajo del personal. No incluya el tiempo de trabajo del personal necesario para realizar labores de traducción. Si no se ha requerido tiempo de trabajo del personal, indique «0».)

11. Sírvase explicar sus respuestas y añadir cualquier otro comentario que considere oportuno.



FIN DEL CUESTIONARIO

¡Muchas gracias por su participación!