



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 8.6.2012  
COM(2012) 261 final

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

**sobre la implementación de la Directiva de servicios**

**Colaboración para un nuevo crecimiento de los servicios  
2012-2015**

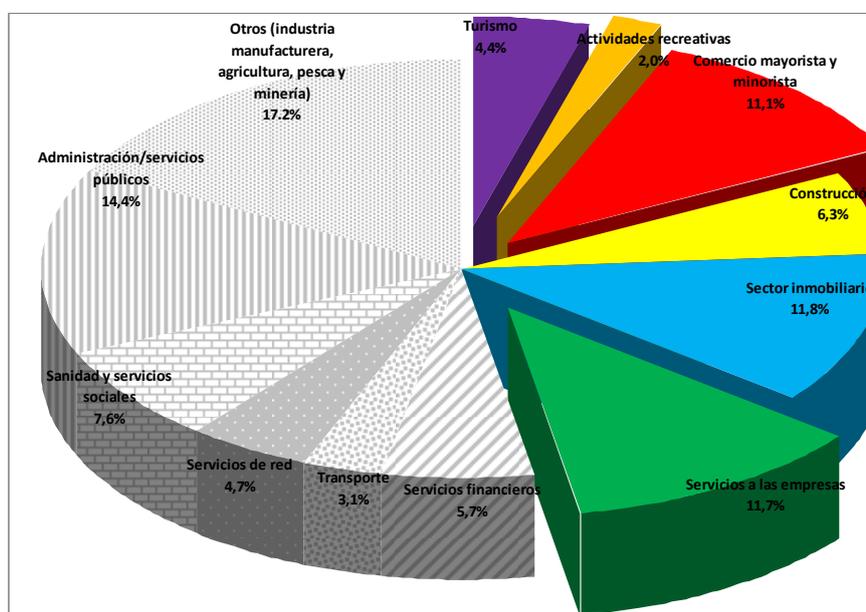
{SWD(2012) 146 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

## I. INTRODUCCIÓN: CONTRIBUIR A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS AL CRECIMIENTO Y EL EMPLEO

El sector de servicios es un importante factor de crecimiento en la UE, pues representa en ella más del 65 % del PIB y del empleo. La Directiva de servicios constituye a nivel europeo el principal instrumento de promoción de la reforma estructural en el sector de servicios, y engloba servicios que generan más del 45 % del PIB de la UE. Su aplicación ha supuesto un gran paso adelante en términos de eliminación de obstáculos y avance hacia un mercado interior de servicios verdaderamente integrado. Se han modernizado centenares de disposiciones legislativas nacionales y se han suprimido miles de requisitos discriminatorios, injustificados o desproporcionados en toda la UE. Los instrumentos creados («ventanillas únicas») en apoyo de la aplicación de la Directiva, actualmente operativos en la mayoría de los Estados miembros, están contribuyendo a reducir considerablemente las cargas administrativas en este ámbito.



Fuente: Eurostat, Estadísticas de las cuentas nacionales, Valor añadido bruto, 2009.

Nota: La parte más oscura, a la derecha, corresponde a los servicios regulados por la Directiva de servicios.

El gráfico muestra la contribución a la economía de la UE de los sectores regulados por la Directiva (en torno al 45 % del PIB) y de los que no lo están.

La mayor parte de los sectores no cubiertos por la Directiva están regulados por legislación sectorial específica (véase el anexo 1).

Los servicios de interés económico general están presentes en muchos sectores de servicios; se tratan de forma más específica en la Comunicación de la Comisión de 20 de diciembre de 2011 titulada «Un marco de calidad para los servicios de interés general en Europa».

Las medidas de transposición de la Directiva de servicios que los Estados miembros han adoptado hasta ahora generarán un crecimiento adicional del PIB de la UE de un 0,8 %, efecto que se materializará sobre todo en los cinco a diez años siguientes a dicha

transposición<sup>1</sup>. Con todo, es evidente que los proveedores de servicios siguen encontrando obstáculos para desarrollar su actividad a escala transfronteriza y, a diferencia de lo que ocurre en el mercado interior de bienes, los consumidores siguen experimentando dificultades para acceder a los servicios en otros países de la UE. Tal como han demostrado los análisis económicos, la eliminación por los Estados miembros de la práctica totalidad de las restricciones subsistentes arrojaría globalmente un beneficio económico más de tres veces superior a lo conseguido hasta ahora, esto es, de un 2,6 % del PIB, aproximadamente<sup>2</sup>.

Puede, por tanto, hacerse mucho más para maximizar las ventajas económicas que ofrece la Directiva de servicios. Los Estados miembros, atendiendo a la exhortación del Consejo Europeo<sup>3</sup>, deben asegurarse de que la Directiva pueda desarrollar todo su potencial. La plena aplicación de la Directiva mejorará sensiblemente el funcionamiento del mercado único de servicios, facilitando en particular el acceso de las PYME al mercado y brindando a los consumidores mayores posibilidades de elección. También contribuirá a potenciar la competitividad, el crecimiento y el empleo en la UE. La presente Comunicación muestra cómo puede alcanzarse tal meta, y responde a la obligación de información que incumbe a la Comisión a tenor de lo dispuesto en el artículo 41 de la Directiva, así como a la petición formulada por el Consejo Europeo y por el Parlamento Europeo de que se efectúe un estrecho seguimiento de la aplicación de la Directiva y se informe sobre la misma y sobre las iniciativas orientadas a mejorar y afianzar el mercado único de servicios. La Comunicación expone las actuaciones que los Estados miembros y la Comisión deben emprender para garantizar que la Directiva tenga el mayor impacto posible. Las citadas actuaciones se basan en la información pormenorizada sobre la aplicación de la Directiva de servicios en cada Estado miembro y en los resultados de los controles de funcionamiento presentados en los documentos de trabajo que acompañan la presente Comunicación<sup>4</sup>.

El seguimiento de las actuaciones se basará en las medidas destinadas a mejorar la gobernanza del mercado único que la Comisión ha presentado en una Comunicación adoptada junto a la presente. Dicho seguimiento formará parte de la supervisión realizada en el contexto del Semestre Europeo y se reflejará, si procede, en las recomendaciones específicas para cada país. La Comisión propuso ya, el 30 de mayo de 2012,

---

<sup>1</sup> Estudio de la Comisión «*The Economic Impact of the Services Directive: a first assessment following implementation*» (El impacto económico de la Directiva de servicios: primera evaluación tras su transposición), publicado en [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/economic\\_paper/2012/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/economic_paper/2012/index_en.htm).

<sup>2</sup> La cifra del 2,6 % comprende el crecimiento adicional del PIB de la UE de un 0,8 % antes mencionado, junto con ganancias adicionales, de hasta un 1,8 % del PIB, que podrían derivarse de un escenario más ambicioso, en el que los Estados miembros eliminasen prácticamente todas las restricciones.

<sup>3</sup> Declaración de los miembros del Consejo Europeo de 30 de enero de 2012.

<sup>4</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «*Detailed information on the implementation of Directive 2006/123/EC on services in the internal market*» (Información pormenorizada sobre la aplicación de la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior); Documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «*Results of the performance checks of the internal market for services (construction, business services and tourism)*» (Resultados de los controles de funcionamiento del mercado interior de los servicios [construcción, servicios a las empresas y turismo]).

recomendaciones específicas por país dirigidas a 12 Estados miembros sobre reformas estructurales en el sector de servicios<sup>5</sup>.

## II. APROVECHAR PLENAMENTE EL POTENCIAL DE LA DIRECTIVA DE SERVICIOS

La Directiva abarca una amplia variedad de sectores, que van desde las actividades tradicionales a los servicios basados en el conocimiento. Tiene un gran impacto y afecta tanto a los grandes como a los pequeños proveedores de servicios, entre ellos a miles de PYME.

La Comisión centrará su empeño en los sectores de servicios con un peso importante en la economía y un potencial de crecimiento superior a la media:

- servicios a las empresas, que representan el 11,7 % del PIB,
- construcción, que representa el 6,3 % del PIB,
- turismo, que representa el 4,4 % del PIB, y
- comercio minorista, que representa el 4,2 % del PIB.

Con una mejor implementación y una mejor aplicación práctica puede obtenerse mucho más de las normas ya acordadas. Estamos ante una oportunidad de obtener resultados a corto plazo en materia de crecimiento y empleo que la UE no puede permitirse dejar pasar.

Es preciso que los Estados miembros y la Comisión centren su empeño ante todo en velar por que la Directiva de servicios se aplique con mayor ambición y de manera más completa, a fin de explotar su potencial no aprovechado antes de ampliar su ámbito de aplicación. La práctica totalidad de las actividades comerciales de servicios están ya reguladas por la legislación de la UE (véase el anexo 1). La Comisión no considera necesario, por tanto, modificar la Directiva en este momento.

Hasta la fecha, son los proveedores de servicios que se proponen poner en marcha una empresa en su propio Estado o en otro Estado miembro quienes más claramente se han visto beneficiados por las disposiciones de la Directiva. En cambio, los proveedores de servicios que desean prestar servicios transfronterizos siguen planteándose interrogantes sobre el marco normativo aplicable en otros Estados miembros y siguen encontrando obstáculos. En algunos casos, los problemas son fruto de una aplicación incoherente o incorrecta de otros instrumentos de la UE, tales como la Directiva sobre reconocimiento de las cualificaciones profesionales o la Directiva sobre comercio electrónico.

### 1. Política de «tolerancia cero» en caso de incumplimiento

La Comisión aplicará una política de «tolerancia cero» en los casos de incumplimiento de las obligaciones inequívocas que la Directiva impone a los Estados miembros y que se indican a continuación. La Directiva prohíbe una serie de requisitos discriminatorios y particularmente gravosos que figuran enumerados en su artículo 14. Si bien los Estados miembros los han eliminado ya en gran medida, subsisten requisitos discriminatorios que deben eliminarse.

---

<sup>5</sup> COM(2012) 299 Medidas en favor de la estabilidad, el crecimiento y el empleo, 30 de mayo de 2012

La Directiva establece obligaciones específicas con vistas a simplificar los procedimientos de autorización: 1) el artículo 13, apartado 4, prevé la autorización tácita, es decir, el silencio administrativo ha de entenderse como autorización; y 2) el artículo 10, apartado 4, prevé la validez de las autorizaciones en todo el territorio nacional. Algunos Estados miembros aplican estas obligaciones en medida limitada y con demasiadas excepciones. Se requiere, pues, la adopción urgente de medidas para cumplir adecuadamente estas obligaciones.

En su artículo 24, la Directiva se opone a la prohibición total de las comunicaciones comerciales por parte de las profesiones reguladas. Sin embargo, en diez Estados miembros se mantiene aún la prohibición total de las comunicaciones comerciales y debe suprimirse.

Los requisitos en materia de establecimiento impiden la prestación de servicios transfronterizos. Tales requisitos, que se cuentan entre los más restrictivos, se tratan en el artículo 16, apartado 2, de la Directiva (cláusula sobre la libre prestación de servicios), que prohíbe a los Estados miembros imponerlos a los proveedores de servicios. Asimismo, los requisitos basados en la residencia o la nacionalidad están prohibidos en virtud del artículo 14 de la Directiva. En distintos Estados miembros se siguen vulnerando estas prohibiciones inequívocas y debe ponerse fin a tales vulneraciones<sup>6</sup>.

### ***Medidas***

*Los Estados miembros deben comprometerse a adaptar plenamente su legislación a la Directiva de servicios, poniendo término con urgencia a los supuestos que aún subsisten de incumplimiento de las obligaciones inequívocas establecidas en la misma.*

*La Comisión aplicará una política de «tolerancia cero», si procede, mediante procedimientos de infracción.*

## **2. Potenciar al máximo el efecto económico de la Directiva de servicios**

La Directiva confiere a los Estados miembros un margen de discrecionalidad respecto de numerosos aspectos de su aplicación. En particular, el artículo 15 de la Directiva de servicios se refiere a una serie de requisitos, relativos a la forma jurídica, la participación en el capital, restricciones cuantitativas y territoriales, y tarifas, que se permite a los Estados miembros mantener únicamente en la medida en que sean proporcionados y estén justificados por una razón imperiosa de interés general.

Existen grandes diferencias en el uso que los Estados miembros han hecho de este margen de discrecionalidad. Con frecuencia han optado por mantener el *statu quo* en lugar de mostrar mayor ambición en la apertura de sus mercados de servicios. Aun cuando estas opciones no siempre sean contrarias a lo dispuesto en la Directiva, los requisitos impuestos pueden obstaculizar el crecimiento económico, por lo que los

<sup>6</sup> Véase el documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «*Detailed information on the implementation of Directive 2006/123/EC on services in the internal market*» (Información pormenorizada sobre la aplicación de la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior).

Estados miembros deberían revisarlos, favoreciendo con ello la consecución del crecimiento adicional previsto.

Los Estados miembros deben, por tanto, reevaluar la forma en que han hecho uso de su facultad discrecional. Deberán examinar, con carácter prioritario, las restricciones que afectan a las estructuras societarias y la propiedad del capital y que constituyen un obstáculo para el desarrollo de los servicios profesionales. Los progresos realizados y las reformas en curso en distintos Estados miembros demuestran que estos servicios pueden verse favorecidos por un régimen reglamentario menos estricto, sin merma de la calidad o la independencia de los profesionales.

De manera análoga, la cláusula de libre prestación de servicios establecida en el artículo 16 de la Directiva exige una evaluación de la justificación y proporcionalidad de los requisitos que los Estados miembros impongan a los proveedores de servicios establecidos en otros Estados miembros a la hora de prestar servicios transfronterizos en su territorio. Con demasiada frecuencia, las empresas y los profesionales que prestan servicios transfronterizos albergan dudas en cuanto a las normas que les son aplicables. Lo que es peor, en ocasiones pueden verse obligados a cumplir con la práctica totalidad de las disposiciones legales del Estado miembro en el que prestan servicios, por añadidura a las obligaciones que les impone la legislación de su propio Estado miembro. La legislación nacional de transposición de las disposiciones de la Directiva de servicios relativas a la prestación transfronteriza de servicios debe ser mejorada, a fin de proporcionar seguridad jurídica y poner fin a esta duplicidad de obligaciones legales.

Las obligaciones en materia de seguros, en particular, pueden constituir un problema para los proveedores de servicios. Tales obligaciones, cuyo objeto es proteger a los destinatarios de los servicios, afectan a numerosas actividades. Algunas de estas exigencias duplican requisitos ya satisfechos en el Estado miembro de establecimiento, con el consiguiente incremento de los costes para las empresas. Aún más importante, puede resultar difícil encontrar una aseguradora en el Estado miembro de establecimiento o en el Estado miembro en el que se presta el servicio en el caso de actividades transfronterizas, especialmente en los sectores de la construcción y el turismo.

#### **Medidas**

*La Comisión, junto con los Estados miembros, pondrá en marcha en 2012 un proceso de evaluación inter pares e intercambio de buenas prácticas, en el que se examinen las restricciones que afectan a las estructuras societarias y la propiedad del capital, así como la cláusula relativa a la libre prestación de servicios. Los Estados miembros deben comprometerse a revisar minuciosamente su legislación al respecto, y se efectuará una evaluación de los resultados para mediados de 2013.*

*Los Estados miembros deben suprimir todas aquellas restricciones y autorizaciones que no se justifiquen a la luz de la Directiva, y en particular deben reconsiderar la necesidad y la proporcionalidad de las obligaciones impuestas a los proveedores de servicios. En relación con las restricciones cuyo mantenimiento pueda justificarse sobre la base de la Directiva, deben evaluar los beneficios económicos que puedan derivarse de su supresión y adoptar medidas si procede.*

*La Comisión formulará recomendaciones específicas por país sobre las medidas a adoptar con carácter prioritario en el contexto del Semestre Europeo de 2013. La Comisión estudiará en su caso, a la luz de los resultados obtenidos, la posibilidad de proponer disposiciones legales suplementarias en relación con aspectos específicos.*

*Los Estados miembros deben redoblar sus esfuerzos para mejorar la utilización del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI). La Comisión supervisará de cerca esta tarea y ayudará a los Estados miembros a llevarla a cabo.*

*La Comisión alentará al sector de los seguros a que elabore medidas destinadas a proporcionar una cobertura de seguro adecuada a los proveedores de servicios, incluso cuando presten servicios en otros Estados miembros. En particular, las empresas de seguros establecidas en varios Estados miembros que ofrezcan pólizas de seguro para la prestación de servicios deben proporcionar cobertura a los proveedores que presten servicios transfronterizos en esos Estados miembros.*

*La Comisión evaluará los avances realizados por el sector de seguros a finales de 2013. En función de los progresos observados, o en ausencia de ellos, la Comisión estudiará posibles soluciones alternativas, incluida la presentación de propuestas legislativas.*

### **3. Servicios profesionales: modernización del marco normativo**

Existen alrededor de 800 categorías de profesiones reguladas. Ahora bien, se han detectado discrepancias entre Estados miembros en la regulación de los servicios profesionales, divergencias cuyos efectos se ven agravados por la complejidad de los procedimientos para el reconocimiento de las cualificaciones. El Consejo Europeo hizo hincapié en la importancia de avanzar en la mejora del reconocimiento mutuo de las cualificaciones profesionales, reduciendo el número de profesiones reglamentadas y suprimiendo los obstáculos normativos injustificados<sup>7</sup>. La reciente propuesta de modernización de la Directiva sobre cualificaciones profesionales persigue esos objetivos. A fin de garantizar que se avance lo más rápidamente posible, la Comisión ha formulado a este respecto recomendaciones específicas por país dirigidas a ocho Estados miembros<sup>8</sup>, recomendaciones que serán objeto de seguimiento en el marco del Semestre Europeo de 2013.

En lo que respecta a la prestación de servicios transfronterizos, la propuesta de Directiva modificada dispone que los Estados miembros deberán definir con claridad y motivar los casos en que se propongan hacer uso de la posibilidad excepcional de comprobar la cualificación de los proveedores de servicios antes de que estos puedan ofrecer dichos servicios. Los Estados miembros deberán asimismo garantizar que la declaración anual que los proveedores de servicios puedan tener que presentar sea válida para todo el territorio del Estado miembro. Se reducirán con ello los trámites burocráticos y se despejará la incertidumbre de los profesionales. La transparencia y el mecanismo de evaluación recíproca propuesto contribuirán a reducir la complejidad que se deriva de las divergencias existentes en la regulación de las profesiones. Los Estados miembros deben revisar a nivel nacional los requisitos en materia de cualificaciones impuestos a las profesiones reguladas y el alcance de las actividades reservadas.

La Comisión se propone presentar una comunicación en 2013, una vez que la propuesta haya sido adoptada. La comunicación se basará en los avances realizados en el cumplimiento de las recomendaciones específicas por país y en otros cambios

---

<sup>7</sup> Conclusiones del Consejo Europeo de marzo de 2012.

<sup>8</sup> COM(2012) 299 de 30 mayo de 2012.

experimentados en los Estados miembros en relación con la regulación de las profesiones.

### **Medidas**

*Atendiendo a la exhortación del Consejo Europeo de octubre de 2011, el Parlamento Europeo y el Consejo deben adoptar antes de finales de 2012 la propuesta de modernización de la Directiva sobre cualificaciones profesionales.*

*La Comisión:*

*- ayudará a los Estados miembros a llevar a efecto las recomendaciones específicas para cada país relativas a los servicios profesionales en el marco del Semestre Europeo de 2013 y, en tal sentido, pondrá en marcha en 2012, conjuntamente con los Estados miembros, un ejercicio orientado a realizar avances con la mayor celeridad posible;*

*- presentará en 2013, tras la adopción de la Directiva modificada, una comunicación con vistas a inventariar los progresos realizados en los Estados miembros y a facilitar la evaluación recíproca de las profesiones reguladas prevista en la Directiva.*

#### **4. Garantizar a los consumidores todas las ventajas de la Directiva de servicios**

Para crear un verdadero mercado único de servicios no basta con facilitar la prestación de servicios a través de las fronteras nacionales. sino que es igualmente importante garantizar que los destinatarios de los servicios puedan disfrutar sin cortapisas de las posibilidades que ofrece el mercado único.

A fin de reforzar los derechos de los consumidores e infundir a estos mayor confianza en el mercado interior, la Directiva de servicios obliga a los Estados miembros a suprimir las trabas legales con que se enfrentan los consumidores que desean adquirir servicios prestados por proveedores establecidos en otros Estados miembros. Asimismo garantiza, en virtud de las obligaciones de información que impone tanto a los proveedores de servicios como a las autoridades de los Estados miembros (canalizadas, por ejemplo, a través de los organismos de asistencia a los consumidores previstos en su artículo 21), que los consumidores puedan tomar decisiones con conocimiento de causa a la hora de adquirir servicios en otros Estados miembros. Por último, la Directiva busca poner fin a aquellas prácticas de los proveedores de servicios que obstaculizan de manera injustificada el acceso a sus servicios por parte de consumidores residentes en otros Estados miembros. A este respecto, la cláusula de «no discriminación» representa un paso importante de cara a permitir a los consumidores libre acceso al mercado único.

El artículo 20 de la Directiva prohíbe la discriminación contra los destinatarios de los servicios en razón de su nacionalidad o país de residencia. La prohibición afecta a la denegación de suministro o a la aplicación de condiciones menos favorables cuando no puedan justificarse por razones objetivas. Este tipo de situaciones dejarán, en principio, de producirse si el artículo 20 se lleva plenamente a efecto en los Estados miembros.

La cláusula de no discriminación requiere una evaluación caso por caso<sup>9</sup>. Debe prestarse particular atención a aquellos casos en que los consumidores que desean pagar por un servicio prestado en otro Estado miembro mediante transferencia o adeudo domiciliado en euros soportan gastos más elevados que los aplicados en las operaciones nacionales. Los consumidores no deberían, en principio, verse denegar una prestación so pretexto de que es físicamente imposible entregar los bienes en otro Estado miembro. Del mismo modo, los proveedores de servicios no deberían ampararse en factores meramente geográficos para desarrollar conductas que compartimentan artificialmente los mercados dentro del mercado único de la UE en detrimento de los consumidores.

En la medida en que siguen existiendo obstáculos a la prestación de servicios transfronterizos, hay iniciativas en marcha a nivel de la UE con vistas a reducirlos y a mejorar el funcionamiento del mercado único. Cabe citar entre ellas la plena realización de la zona única de pagos en euros, la propuesta de la Comisión relativa a la normativa común de compraventa europea, de carácter facultativo, la aplicación de la Directiva sobre derechos de los consumidores, la propuesta de creación de ventanillas únicas para la tramitación del IVA, las propuestas de creación de entidades de resolución alternativa de litigios (RAL) en materia de consumo y de una plataforma de la UE para la resolución de litigios transfronterizos en línea (RLL), así como las futuras iniciativas en el ámbito de la gestión colectiva de los derechos de autor y los cánones por copia privada y reprografía.

### **Medidas**

*Los Estados miembros deben garantizar el cumplimiento de las disposiciones nacionales de aplicación de la cláusula de «no discriminación» con carácter prioritario. La Comisión colaborará con los organismos nacionales que tramitan las denuncias de trato discriminatorio, así como con las autoridades sancionadoras competentes, con vistas a garantizar que los consumidores puedan aprovechar plenamente las ventajas del mercado único. En particular, la Comisión va a proponer, para mediados de 2013, actuaciones específicas orientadas a vigilar la aplicación y a tomar las oportunas medidas correctivas de carácter coercitivo allí donde se detecten deficiencias.*

*La Comisión ha facilitado una serie de aclaraciones iniciales sobre la cláusula de «no discriminación» y vigilará estrechamente su cumplimiento. A finales de 2013, se formularán orientaciones específicas adicionales a partir de la nueva experiencia adquirida en la aplicación de esta disposición a nivel nacional. Dichas orientaciones reflejarán los cambios normativos destinados a reducir los obstáculos que aún deban superar las empresas que deseen ofrecer sus servicios a través de las fronteras.*

*La Comisión comenzará inmediateamente a colaborar con las empresas a través, por ejemplo, de organizaciones representativas y de las cámaras de comercio, con vistas a mejorar la transparencia y apoyar la labor encaminada a garantizar que los consumidores puedan efectuar adquisiciones transfronterizas en el mercado único. La Comisión apoyará a los proveedores de sectores específicos en la elaboración voluntaria de cartas de calidad que prevean compromisos en relación con las*

<sup>9</sup> Véase, para mayor detalle: Documento de trabajo de los servicios de la Comisión con vistas a formular orientaciones sobre la aplicación del artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior.

*condiciones de acceso transfronterizo a sus servicios, y procederá a evaluar los progresos realizados para mediados de 2013.*

*La Comisión, en estrecha colaboración con los Estados miembros, informará a los consumidores acerca de sus derechos en el mercado único al amparo de la Directiva de servicios, en el contexto de la campaña de sensibilización que se llevará a cabo en 2013 dentro del Año Europeo de los Ciudadanos.*

## **5. Lograr que las normas del mercado único se apliquen realmente en la práctica**

La Directiva no tiene una existencia autónoma. Solo puede surtir pleno efecto si se aplica de manera conjunta y coherente con otras Directivas relativas al mercado único. Tal es el caso, en particular, por lo que se refiere a la Directiva sobre cualificaciones profesionales y la Directiva sobre comercio electrónico.

Los procedimientos para el reconocimiento de las cualificaciones profesionales son largos y poco ágiles en numerosos Estados miembros.

Cada vez más, la prestación de servicios transfronterizos se realiza en línea. Pese a la simplificación que han supuesto la Directiva de servicios y la Directiva sobre comercio electrónico, subsisten algunos obstáculos.

### ***Medidas***

*Los Estados miembros deben comprometerse a adaptar plenamente su legislación y procedimientos a la Directiva sobre cualificaciones profesionales y a la Directiva sobre comercio electrónico. El efecto combinado de las citadas Directivas debe quedar plenamente reflejado en el Derecho nacional. Procede, pues, llevar a cabo con urgencia las adaptaciones necesarias.*

*La Comisión velará con determinación por el cumplimiento de estas Directivas, prestando particular atención a su aplicación conjunta, a fin de garantizar resultados positivos en la práctica para los proveedores de servicios. La Comisión hará uso de los procedimientos de infracción cuando proceda.*

## **6. Necesidades sectoriales**

Los controles de funcionamiento<sup>10</sup> han puesto de manifiesto la necesidad de hacer frente a una serie de cortapisas que dificultan el crecimiento en sectores específicos.

### **6.1 Servicios especializados: convertir el reconocimiento mutuo en realidad**

La prestación transfronteriza de servicios especializados puede estar sujeta a requisitos derivados de la aplicación de las normas sectoriales de la UE que, en lo que respecta a determinadas actividades –utilización de gases fluorados de efecto invernadero en los

<sup>10</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «*Results of the performance checks of the internal market for services (construction, business services and tourism)*» (Resultados de los controles de funcionamiento del mercado interior de los servicios [construcción, servicios a las empresas y turismo]).

sistemas de refrigeración, eficiencia energética de los edificios o tratamiento y transporte de residuos–, someten a los peritos a un régimen de autorización. Cuando dichos peritos están sujetos a un sistema de acreditación, el Reglamento (CE) n° 765/2008 facilita el reconocimiento mutuo de los correspondientes certificados. Es preciso garantizar plenamente su eficacia.

En aquellos casos en que la legislación sectorial de la UE prevé el establecimiento de sistemas de acreditación o autorización a nivel nacional, debe también garantizar que los proveedores de servicios autorizados o acreditados puedan ejercer sus actividades en otros Estados miembros al amparo de la autorización o acreditación obtenidas en su Estado miembro de origen.

### **Medidas**

*La Comisión procurará hacer un mayor uso de las cláusulas de reconocimiento mutuo en futuras propuestas legislativas sectoriales que establezcan regímenes de autorización aplicables a los peritos que presten servicios especializados.*

*Al aplicar la legislación sectorial vigente, los Estados miembros deben garantizar plenamente la eficacia del artículo 56 del TFUE y de las disposiciones legales de la UE que facilitan la prestación de servicios por parte de peritos de otros Estados miembros, como la Directiva sobre cualificaciones profesionales, cuando la profesión esté regulada, o el Reglamento (CE) n° 765/2008, sobre la acreditación, cuando proceda. Los Estados miembros deberían recurrir al IMI para facilitar la comprobación del cumplimiento de los requisitos de otros Estados miembros.*

*Resulta oportuna una mayor armonización de las normas técnicas, en particular mediante el uso de los mecanismos de normalización de la UE (CEN), en ámbitos en los que se observen divergencias significativas en la aplicación nacional de la legislación de la UE, como es el caso de la certificación de la eficiencia energética de los edificios.*

## **6.2 Legislación de protección de los consumidores**

Una parte significativa del actual acervo en materia de protección de los consumidores se basa en una armonización mínima. En aquellos ámbitos en los que se ha seguido un enfoque de armonización mínima, muy a menudo los Estados miembros han ido más allá de las normas mínimas armonizadas. Se ha creado así una situación en la que los proveedores de servicios pueden verse sujetos a requisitos heterogéneos dependiendo del lugar en el que quieran prestar sus servicios, lo que puede originar un falseamiento del mercado único. Ante esta situación, se abren a la Comisión dos posibilidades: una mayor armonización, o incluso una total armonización, tal como se ha hecho recientemente en el caso de la Directiva sobre derechos de los consumidores y se propuso el pasado mes de enero en el Reglamento general de protección de datos; o una armonización optativa, tal como se propuso en octubre de 2011 en relación con la normativa común de compraventa europea, de carácter facultativo. Ambos métodos son complementarios y el recurso a los mismos debería depender de la situación del acervo, la obligación de respetar el principio de subsidiariedad y los intereses públicos pertinentes, así como la necesidad de garantizar un elevado nivel de protección del consumidor, en particular cuando se trate de servicios en línea.

### **Medidas**

*La Comisión procurará acelerar los procedimientos legislativos referentes a medidas que afecten a los consumidores y que sean de vital importancia para el mercado único de servicios.*

*Al presentar nuevas propuestas legislativas, la Comisión tratará de garantizar, cuando proceda, mayores niveles de armonización en futuras disposiciones legales de la UE orientadas a la protección de los consumidores. El Parlamento Europeo y el Consejo deben aunar esfuerzos para lograr ese objetivo, a fin de asegurar la plena eficacia del mercado único.*

*En lo que respecta, en particular, al sector turístico, y tal como se anunciaba en la Agenda del Consumidor<sup>11</sup>, a principios de 2013 la Comisión presentará una propuesta de actualización de la Directiva sobre los viajes combinados, a través de la cual se intentarán armonizar en mayor medida las disposiciones legales nacionales, sobre todo las referentes a las ofertas en línea.*

*Por cuanto se refiere a la legislación sobre protección de los consumidores en la que prevalece el principio de armonización mínima, la Comisión colaborará con las autoridades nacionales competentes para garantizar la aplicación correcta, coherente e integral de la totalidad del acervo de la UE en materia de protección de los consumidores, teniendo en cuenta debidamente los derechos y normas derivados del mercado único.*

### **6.3 Comercio minorista y servicios a empresas: iniciativas específicas**

La eficacia del sector minorista se ve restringida por una serie de problemas, muchos de los cuales fueron señalados en el informe de supervisión del mercado del comercio y de la distribución<sup>12</sup>, y puestos de manifiesto asimismo por el Parlamento Europeo<sup>13</sup>. Atendiendo a la importancia económica de este sector, la Comisión está preparando un plan de acción europeo para el comercio minorista, que fijará la estrategia de la UE aplicable al mismo en los próximos años.

Los servicios a empresas constituyen uno de los sectores de servicios cuyo nivel de productividad, según se ha comprobado, podría mejorar notablemente. Tal como anunciaba en el Acta del Mercado Único y en su Comunicación titulada «Una política industrial para la era de la mundialización», la Comisión está creando un grupo de alto nivel sobre los servicios a las empresas a fin de estudiar las deficiencias de este sector en particular. El grupo se centrará en cuatro sectores específicos de servicios a empresas: i) mercadotecnia y publicidad; ii) gestión de infraestructuras; iii) servicios técnicos y de ingeniería; y iv) diseño. Se prestará especial atención a la vinculación entre los servicios a empresas en la UE y la industria manufacturera, así como a la elaboración de normas europeas voluntarias que puedan mejorar la calidad de los servicios y la comparabilidad entre los servicios prestados por proveedores de distintos Estados miembros.

#### **Medidas**

<sup>11</sup> Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento, COM (2012) 225 final.

<sup>12</sup> Ejercicio de supervisión del mercado del comercio y de la distribución «Hacia un mercado interior del comercio y de la distribución más justo y eficaz en la perspectiva de 2020», COM (2010) 355.

<sup>13</sup> Informe del Parlamento Europeo, de 1 de junio de 2011, sobre un mercado minorista más eficaz y más justo (2010/2109 (INI)).

*La Comisión adoptará en 2012 un plan de acción europeo para el comercio minorista, que fijará la estrategia de la UE aplicable a este sector.*

*De aquí al próximo otoño, la Comisión creará un grupo de alto nivel sobre los servicios a las empresas para estudiar las deficiencias de este sector concreto.*

## **7. Hacia ventanillas únicas de segunda generación**

Las ventanillas únicas están destinadas a hacer más fácil la vida de los proveedores de servicios, proporcionándoles acceso a toda la información necesaria a través de una sola interfaz y permitiéndoles cumplimentar los pertinentes trámites administrativos en línea. Asimismo, facilitan una elección informada por parte de quienes desean comprar servicios. Las ventanillas únicas les ofrecen información esencial, como pueden ser los datos de contacto de las autoridades competentes y las vías de recurso de que disponen generalmente en caso de litigio.

No obstante, la facilidad de uso de la información que las ventanillas únicas proporcionan acerca de las normas aplicables a los principales sectores de servicios varía considerablemente.

Muchas ventanillas facilitan información en, al menos, un idioma extranjero, lo que supone una gran ventaja para los proveedores de servicios. Sin embargo, muchos trámites administrativos aún no pueden realizarse en línea y cuando esta vía está disponible a nivel nacional, a menudo los usuarios establecidos en el extranjero no pueden recurrir a ella.

Es esencial corregir estas deficiencias y lograr un correcto funcionamiento de las ventanillas únicas, en beneficio de los usuarios. Esto significa que los Estados miembros aún deben superar grandes retos que se concreten en una mayor simplificación y racionalización de los trámites, una mayor integración administrativa y adaptaciones técnicas necesarias, en particular, para garantizar el acceso transfronterizo. Asimismo, resulta importante sensibilizar a las empresas sobre la existencia de las ventanillas únicas y su utilidad.

### ***Medidas***

*Con carácter de urgencia, los Estados miembros deben adaptar plenamente sus ventanillas únicas a los requisitos de la Directiva de servicios.*

*De aquí a finales de 2014, se alienta a los Estados miembros a desarrollar, con la ayuda de la Comisión, las ventanillas únicas de segunda generación, las cuales deben 1) abarcar todos los trámites durante el ciclo de vida de las empresas, 2) ser multilingües, y 3) ser más fáciles de utilizar. La Comisión acordará con los Estados miembros los criterios que deberán cumplir las ventanillas únicas de segunda generación, los cuales se plasmarán en una «Carta de las ventanillas únicas».*

*La Comisión pondrá en marcha una campaña de comunicación sobre las ventanillas únicas en 2013, actuará en coordinación con los Estados miembros para mejorar la presencia en Internet de las mismas y colaborará con organizaciones empresariales a fin de dar a conocer mejor las ventanillas únicas entre las empresas y promover el recurso a ellas.*

## **III. CONCLUSIÓN**

Los servicios representan una importante fuerza motriz de la economía europea. De cara a la recuperación económica de la UE, es vital contar con un mercado único de servicios más integrado y que funcione mejor.

Todos los Estados miembros han llevado a cabo una labor significativa para la transposición de la Directiva de servicios. Han eliminado muchas trabas injustificadas y modernizado el marco normativo que aplican a los servicios, lo que estimulará la economía de la UE.

Con todo, el crecimiento y la creación de empleo en el sector de servicios se ven aún inhibidos por una serie de obstáculos. Un mayor crecimiento es posible si se toman medidas ahora para aprovechar plenamente el potencial de la Directiva de servicios.

En consonancia con lo señalado en la Comunicación «Mejorar la gobernanza del mercado único», debemos concentrar nuestro empeño en lograr que aquello que ya existe funcione mejor. La presente Comunicación plantea una serie de vías de futuro que permitirían potenciar al máximo el efecto económico de la Directiva de servicios, en particular en los sectores de servicios de gran trascendencia económica.

- Conviene que los Estados miembros se muestren más ambiciosos en lo que respecta a la Directiva de servicios. El impacto económico de los obstáculos que aún puedan subsistir debe evaluarse rigurosamente.
- La Comisión ha presentado una propuesta a fin de modernizar el marco jurídico para la movilidad de los servicios profesionales; conviene que los Estados miembros la adopten rápidamente.
- El mercado único ha de ser una realidad para los consumidores. Las empresas no deben dividirlo artificialmente en detrimento de los destinatarios de servicios.
- Es preciso racionalizar la aplicación, tanto de la Directiva de servicios, como de otros instrumentos del mercado único, entre ellos la Directiva sobre reconocimiento de cualificaciones profesionales y la Directiva sobre comercio electrónico. En su caso, habrá que modernizar la legislación de la Unión, a fin de responder a necesidades específicas de los servicios y garantizar la eficacia del marco jurídico sobre el terreno, tanto para los proveedores de servicios como para los destinatarios.
- Resulta oportuno que los Estados miembros perfeccionen las ventanillas únicas convirtiéndolas en auténticos instrumentos de Administración electrónica que respondan adecuadamente a las necesidades de los proveedores y destinatarios de servicios.

Estas actuaciones exigen de todas las Instituciones europeas y los Estados miembros el compromiso político de que darán la oportuna prioridad a la adopción de las medidas necesarias dentro del plazo previsto. La Comisión trabajará conjuntamente con los Estados miembros con vistas a generar un mayor crecimiento y la creación de nuevos empleos en el sector de servicios, y supervisará detenidamente los progresos realizados a través de su Estudio Prospectivo Anual sobre el Crecimiento.

## ANEXO 1 - LEGISLACIÓN DE LA UE APLICABLE A LOS SECTORES DE SERVICIOS

	Principales sectores incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva de servicios (2006/123/CE)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios a empresas, incluidos los servicios profesionales (<i>abogados, arquitectos, contables, asesores fiscales, agencias de consultoría, agencias de comunicación y mercadotecnia, agentes de patentes, servicios de certificación, intermediarios deportivos, representantes artísticos, agencias de contratación, intérpretes, veterinarios, agrimensores, etc.</i>)</li> <li>• Servicios de construcción y actividades artesanas</li> <li>• Comercio minorista</li> <li>• Sector inmobiliario</li> <li>• Turismo (<i>hoteles, restaurantes, cafés, agencias de viajes, guías turísticos, etc.</i>)</li> <li>• Enseñanza privada</li> </ul>

Sectores de servicios	Principales instrumentos jurídicos de la UE aplicables al sector
<b>Energía</b>	<p><b>Mercado interior del gas natural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directiva 2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 98/30/CE</li> </ul> <p><b>Mercado interior de la electricidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE (Texto pertinente a efectos del EEE)</li> </ul> <p><b>Mercado interior del gas</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 2003/55/CE (Texto pertinente a efectos del EEE)</li> </ul>
<b>Servicios financieros</b>	<p><b>Plan de acción para los servicios financieros y medidas de seguimiento</b></p> <p>(Directiva 2006/43/CE, Directiva 2006/46/CE, Directiva 2007/63/CE, Directiva 2007/44/CE, Directiva 2009/14/CE, Directiva 2007/36/CE, Directiva 2007/64/CE, Directiva 2009/111/CE, Directiva 2009/44/CE, Directiva 2010/76/UE, Directiva 2009/49/CE, Directiva 2011/61/UE, Directiva 2011/89/UE)</p>
<b>Asistencia sanitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza</li> <li>• Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales</li> </ul>
<b>Servicios postales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directiva 97/67/CE</li> <li>• Directiva 2002/39/CE</li> <li>• Directiva 2008/6/CE</li> </ul>
<b>Telecomunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento (CE) nº 1211/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por el que se establece el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas</li> <li>• Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, modificada por la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009</li> <li>• Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, modificada por la Directiva 2009/140/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009</li> <li>• Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas,</li> </ul>

	<p>modificada por la Directiva 2009/140/CE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión, modificada por la Directiva 2009/140/CE</li> <li>• Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas, modificada por la Directiva 2006/24/CE y la Directiva 2009/136/CE</li> </ul>
<p><b>Transporte</b></p>	<p><b>Transporte por carretera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento (CE) nº 1072/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009, por el que se establecen normas comunes de acceso al mercado del transporte internacional de mercancías por carretera</li> <li>• Reglamento (CE) nº 1073/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009, por el que se establecen normas comunes de acceso al mercado internacional de los servicios de autocares y autobuses</li> <li>• Reglamento (CE) nº 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) nº 1191/69 y (CEE) nº 1107/70 del Consejo</li> </ul> <p><b>Transporte marítimo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento (CEE) nº 4055/86 del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativo a la aplicación del principio de libre prestación de servicios al transporte marítimo entre Estados miembros y entre Estados miembros y países terceros</li> <li>• Reglamento (CEE) nº 3577/92 del Consejo, de 7 de diciembre de 1992, por el se aplica el principio de libre prestación de servicios a los transportes marítimos dentro de los Estados miembros (cabotaje marítimo)</li> </ul> <p><b>Transporte ferroviario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directiva 91/440/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, sobre el desarrollo de los ferrocarriles comunitarios (DO L 237 de 24.8.1991, p. 25)</li> <li>• Reglamento (UE) nº 913/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de septiembre de 2010, sobre una red ferroviaria europea para un transporte de mercancías competitivo</li> </ul>

	<p><b>Transporte aéreo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento (CE) n° 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad</li> <li>• Directiva 96/67/CE del Consejo, de 15 de octubre de 1996, relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de la Comunidad</li> </ul> <p><b>Navegación interior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento (CE) n° 1356/96 del Consejo, de 8 de julio de 1996, relativo a las normas comunes aplicables al transporte de mercancías o personas por vía navegable entre los Estados miembros con el fin de obtener la libre prestación de servicios en dicho transporte</li> <li>• Reglamento (CEE) n° 3921/91 del Consejo, de 16 de mayo de 1991, por el que se determinan las condiciones de admisión de transportistas no residentes en los transportes nacionales de mercancías de personas por vía navegable en un Estado miembro</li> </ul>
--	---

	<p align="center"><b>Sectores no regulados en sí mismos por el Derecho derivado de la UE</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juegos de azar</li> <li>• Actividades vinculadas al ejercicio de la autoridad pública (de conformidad con el artículo 51 del Tratado)</li> <li>• Servicios privados de seguridad</li> <li>• Notarios y asimilados</li> <li>• Taxis y servicios portuarios</li> </ul>

## ANEXO II - LISTA DE INICIATIVAS CON SU CORRESPONDIENTE CALENDARIO

<b>Ámbito de actuación</b>	<b>Medidas</b>	<b>Calendario</b>
<b><u>1. «Tolerancia cero» en caso de incumplimiento</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben adaptar plenamente su legislación a la Directiva de servicios.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión aplicará una política de «tolerancia cero» recurriendo a procedimientos de infracción, en particular, en los sectores prioritarios.</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>Inmediatamente</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Inmediatamente</i></p>
<b><u>2. Potenciar al máximo el efecto económico de la Directiva de servicios</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>La Comisión pondrá en marcha con los Estados miembros una evaluación inter pares a fin de reexaminar disposiciones legales específicas en los sectores prioritarios.</i></li> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben eliminar todas las restricciones injustificadas o desproporcionadas que subsistan y evaluar los beneficios económicos de la supresión de requisitos justificados.</i></li> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben emprender las acciones prioritarias propugnadas en las recomendaciones específicas para cada país formuladas en el marco del Semestre Europeo.</i></li> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben intensificar sus esfuerzos para potenciar el uso del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI).</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>Puesta en marcha en 2012</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Evaluación de resultados a mediados de 2013</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Inmediatamente</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A partir de 2012</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Inmediatamente</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>La Comisión trabajará con el sector asegurador para garantizar una adecuada cobertura de seguro a los proveedores de servicios, incluso cuando realicen actividades en otros Estados miembros.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión evaluará los progresos realizados y examinará soluciones alternativas, presentando también propuestas legislativas en caso necesario.</i></li> </ul>	<p><i>Inmediatamente</i></p> <p><i>Finales de 2013</i></p>
<p><b><u>3. Modernizar el marco normativo de los servicios profesionales</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>El Parlamento Europeo y el Consejo deben adoptar la propuesta de modernización de la Directiva sobre cualificaciones profesionales.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión ayudará a los Estados miembros a llevar a efecto las recomendaciones específicas para cada país relativas a los servicios profesionales en el marco del Semestre Europeo de 2013.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión presentará una comunicación para facilitar la evaluación recíproca de las profesiones reguladas.</i></li> </ul>	<p><i>Antes de que finalice 2012</i></p> <p><i>2012 - 2013</i></p> <p><i>2013</i></p>
<p><b><u>4. Garantizar a los consumidores todas las ventajas de la Directiva de servicios</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben aplicar las disposiciones nacionales de transposición de la cláusula de «no discriminación».</i></li> <li>➤ <i>La Comisión propondrá medidas concretas para vigilar el cumplimiento e intervenir cuando se detecten deficiencias.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión publicará orientaciones específicas adicionales sobre el artículo 20.</i></li> </ul>	<p><i>Inmediatamente</i></p> <p><i>Mediados de 2013</i></p> <p><i>Final de 2013</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>La Comisión trabajará con las empresas a fin de garantizar que los consumidores puedan realizar compras transfronterizas.</i></li>   <li>➤ <i>La Comisión, en estrecha cooperación con los Estados miembros, informará a los consumidores sobre los derechos de que disfrutan en el mercado único en virtud de la Directiva de servicios, dentro de la campaña de sensibilización que se llevará a cabo en el marco del Año Europeo de los Ciudadanos.</i></li> </ul>	<p><i>Inmediatamente</i> <i>Evaluación de los avances</i> <i>a mediados de 2013</i></p> <p><i>2013</i></p>
<p><b><u>5. Lograr que las normas del mercado interior se apliquen realmente en la práctica</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben adaptar plenamente su legislación y procedimientos a la Directiva sobre cualificaciones profesionales y a la Directiva sobre comercio electrónico.</i></li>   <li>➤ <i>La Comisión debe velar rigurosamente por el cumplimiento de ambas Directivas, incoando procedimientos de infracción cuando sea necesario.</i></li> </ul>	<p><i>Inmediatamente</i></p> <p><i>Inmediatamente</i></p>

<p><b>6. Necesidades sectoriales:</b></p> <p><b>6.1 Reconocimiento mutuo de los servicios especializados</b></p> <p><b>6.2 Legislación de protección de los consumidores: mayor armonización en determinados sectores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>La Comisión garantizará la plena eficacia de las libertades del Tratado, procurando hacer un mayor uso de las cláusulas de reconocimiento mutuo en las futuras propuestas legislativas sectoriales que establezcan regímenes de autorización aplicables a los peritos que presten servicios especializados.</i></li> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben llevar plenamente a efecto las disposiciones legales de la UE que exigen la aceptación de los peritos de otros Estados miembros y recurrir al IMI para facilitar la comprobación del cumplimiento de los requisitos de otros Estados miembros.</i></li> <li>➤ <i>Las normas técnicas deben ser objeto de una mayor armonización, en particular mediante el uso de los mecanismos de normalización de la UE (CEN), en ámbitos en los que se observen divergencias significativas en la aplicación por los Estados miembros de la legislación de la UE.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión procurará garantizar, cuando proceda, mayores niveles de armonización en futuras disposiciones legales de la UE orientadas a la protección de los consumidores. El Parlamento Europeo y el Consejo deben aunar esfuerzos para lograr ese objetivo, a fin de asegurar la plena eficacia del mercado único.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión reexaminará la Directiva sobre los viajes combinados.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión colaborará con los responsables nacionales para garantizar la aplicación correcta,</i></li> </ul>	<p><i>Cuando se adopten futuras propuestas</i></p> <p><i>Inmediatamente</i></p> <p><i>En curso</i></p> <p><i>Cuando se adopten futuras propuestas</i></p> <p><i>2012</i></p>
---	--	--

<p><b>6.3 Comercio minorista y servicios a empresas: iniciativas específicas</b></p>	<p><i>coherente e integral del acervo de la UE en materia de protección de los consumidores, teniendo en cuenta debidamente los derechos y normas derivados del mercado único .</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>La Comisión adoptará un plan de acción europeo para el comercio minorista que fijará la estrategia de la UE aplicable a este sector.</i></li> <li>➤ <i>La Comisión creará un grupo de alto nivel sobre los servicios a las empresas para estudiar las deficiencias de este sector.</i></li> </ul>	<p><i>Principios de 2013</i></p> <p><i>2012</i></p> <p><i>Otoño de 2012</i></p>
<p><b><u>7. Hacia ventanillas únicas de segunda generación</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Los Estados miembros deben adaptar plenamente sus ventanillas únicas a la Directiva de servicios.</i></li> <li>➤ <i>Los Estados miembros desarrollarán las ventanillas únicas de segunda generación, las cuales 1) abarcarán todos los trámites durante el ciclo de vida de las empresas, 2) serán multilingües, y 3) serán más fáciles de utilizar. La Comisión acordará con los Estados miembros los criterios que deberán cumplir las ventanillas únicas de segunda generación, los cuales se plasmarán en una «Carta de las ventanillas únicas».</i></li> <li>➤ <i>La Comisión pondrá en marcha una campaña de comunicación sobre las ventanillas únicas, actuará en coordinación con los Estados miembros para mejorar la presencia de las mismas en Internet y</i></li> </ul>	<p><i>Inmediatamente</i></p> <p><i>2012-2014</i></p> <p><i>2013</i></p>

	<p><i>colaborará con organizaciones empresariales a fin de dar a conocer mejor las ventanillas únicas entre las empresas y promover el recurso a ellas.</i></p>	
--	---	--