

ECC-Net solicita al Parlamento Europeo normativa sólida y visionaria para proteger a los consumidores durante los próximos 5 años



Elecciones europeas
**¿Qué pasa después
de las elecciones?**



España multa con 150 millones de euros a cuatro aerolíneas low cost por prácticas abusivas

■ Los Centros Europeos del Consumidor ayudaron a más de 124.000 consumidores en 2023

La Red de Centros Europeos del Consumidor (Red ECC-Net) ayuda a las personas consumidoras de la Unión Europea cuando tienen problemas con una empresa de otro país europeo.

■ La red CPC advierte a 20 compañías aéreas que deben eliminar el "ecopostureo" de sus comunicaciones

Ya se ha advertido a las compañías aéreas de que deben ajustar sus prácticas a la legislación de la UE. Ahora, la Red CPC estará en contacto con las compañías aéreas y monitorizará la implantación de los cambios necesarios para cumplir con las normas vigentes.



ECC-Net solicita al Parlamento Europeo normativa sólida y visionaria para proteger a los consumidores durante los próximos 5 años

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha publicado una “hoja de posicionamiento” que recoge una serie de recomendaciones dirigidas a Parlamento Europeo que salga elegido en las próximas elecciones europeas. Con ellas, se persigue contribuir en la mejora de los derechos de las personas consumidoras cuando compran en Europa. El documento pone de manifiesto el apoyo de los Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) a las normas de diseño ecológico en las que está trabajando la UE para garantizar productos sostenibles, duraderos y ecológicos, pero incide en que sería necesario profundizar en el desarrollo de una industria con prácticas de producción más éticas, que se facilite una información al consumidor más estandarizada y accesible sobre la posibilidad de reparación, y nuevas medidas contra la obsolescencia programada.

¿Qué pasa después de las elecciones?

Una vez celebradas las elecciones, los nuevos eurodiputados trabajarán para formar grupos políticos. En su primera sesión plenaria, reunidos todos los eurodiputados, el recién nombrado Parlamento elegirá a su nuevo presidente. En una sesión posterior, elegirán al nuevo presidente de la Comisión Europea y, más adelante, examinarán y aprobarán a todo el Colegio de Comisarios que dirigirá la Comisión Europea durante los próximos cinco años.



Foto de Gustavo Fring en Pexels

Foto de Pixabay en Pexels



España multa con 150 millones de euros a cuatro aerolíneas low cost por prácticas abusivas

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha hecho pública la sanción impuesta a las aerolíneas Ryanair, Easyjet, Vueling y Volotea por considerar abusivas y por tanto contraria a la normativa de Consumo, las siguientes infracciones:

- ✓ Tarificación extra por la reserva del asiento contiguo para acompañar a menores de edad o a personas dependientes.
- ✓ Exigir sobrecoste por el transporte de equipaje de mano en cabina.
- ✓ Opacidad en la información precontractual sobre el precio final del servicio.
- ✓ Prohibición de pago en metálico tanto en el aeropuerto como a bordo de la nave.
- ✓ Establecer un suplemento de 20 euros por reimpresión de la tarjeta de embarque en el aeropuerto (Ryanair ha sido la única aerolínea sancionada por esta práctica).

La red CPC advierte a 20 compañías aéreas que deben eliminar el "ecopostureo" de sus comunicaciones

La Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (Red CPC), de la que forma parte la Dirección General de Consumo, integrada en el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, ha notificado a 20 compañías aéreas que estarían divulgando afirmaciones ecológicas engañosas ("ecopostureo" o greenwashing). Esta acción, coordinada por la Comisión Europea con todos los Estados miembros, ha sido liderada por España y las autoridades homólogas de Bélgica, Noruega y Países Bajos. Ya se ha advertido a las compañías aéreas de que deben ajustar sus prácticas a la legislación de la UE. Ahora, la Red CPC estará en contacto con las compañías aéreas y monitorizará la implantación de los cambios necesarios para cumplir con las normas vigentes.

Los Centros Europeos del Consumidor ayudaron a más de 124.000 consumidores en 2023

Consiguieron reembolsar alrededor de 9 millones de euros a los consumidores

La Red de Centros Europeos del Consumidor (Red ECC-Net) ayuda a las personas consumidoras de la Unión Europea (UE) cuando tienen problemas con una empresa de otro país europeo. Solo el año pasado, la Red ECC-Net respondió a más de 124.000 preguntas y reclamaciones y ayudó a los consumidores a recuperar alrededor de 9 millones de euros. En todos los casos, los consumidores fueron ayudados por abogados especializados de 29 países de la UE que hicieron todo lo posible para intentar llegar a un acuerdo extrajudicial a favor del consumidor.





Transporte en autobús y autocar: Derechos del viajero

CEC-España ha publicado un nuevo folleto en el que se recogen los derechos de los viajeros en autobús y autocar en caso de cancelación, pérdida o daño del equipaje, en caso de accidentes, o los derechos de los viajeros con discapacidad o movilidad reducida, entre otros. Además, explica a los consumidores cómo reclamar sus derechos tanto por la vía amistosa como judicial.



Quiebra el turoperador alemán FTI: Consejos para los viajeros afectados

El tercer turoperador alemán se ha declarado en concurso de acreedores el pasado 3 de junio. Nuestros compañeros del CEC-Austria han elaborado este artículo con respuestas a algunas de las preguntas más comunes de los consumidores afectados que hemos traducido en nuestra web. En primer lugar, los pasajeros deben asegurarse de que la empresa pertenece al grupo FTI y de que realmente se ha declarado insolvente. Hay que tener en cuenta que, desde los sitios web de FTI, se podían reservar servicios de viaje con otros proveedores, como TUI, que no están afectados por la insolvencia. Los servicios reservados bajo la marca paraguas FTI Touristik GmbH (grupo FTI) sí están afectados.



La Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (RLL) elimina los mensajes directos con las empresas

Desde mayo, las conversaciones directas (Direct Talks) con las empresas con las que los consumidores hayan tenido algún tipo de percance relacionado con compras online se han eliminado de la [Plataforma RLL](#). El resto de servicios seguirá funcionando como hasta ahora para tratar de ayudar a los consumidores con sus reclamaciones. Las conversaciones abiertas antes del 13 de mayo seguirán estando operativas. El plazo para que los organismos designados resuelvan la reclamación sigue siendo de 90 días y, una vez cerrada la reclamación, se podrá seguir accediendo a ella durante un plazo máximo de 6 meses. Pasado este tiempo, se borrarán los datos, por lo que si el consumidor desea conservarla deberá descargarla y guardarla en un fichero personal.



Arranca la Eurocopa 2024: Recomendaciones para viajar por Alemania de forma barata y sostenible. Recomendaciones de CEC-España

Con el inicio de la Eurocopa 2024, un gran número de aficionados al fútbol de toda Europa se dirigirán a Alemania. Para hacer frente a este reto de movilidad, CEC-España ofrece información esencial sobre las particularidades del transporte en Alemania, los costes y las posibles dificultades del transporte público alemán durante el campeonato. Además, recuerda que España tiene una Sección Consular en la Embajada en Berlín, así como Consulados Generales en Düsseldorf, Fráncfort, Hamburgo, Múnich y Stuttgart desde los que se atienden las situaciones que puedan surgir en su zona de demarcación.

CEC-Portugal crea una web para ayudar a los consumidores extranjeros con los servicios de comunicaciones electrónicas

La Autoridad Nacional de Comunicações (ANACOM), la Direção-Geral do Consumidor (DGC) y el Centro Europeo del Consumidor en Portugal (CEC-Portugal) han lanzado la campaña informativa “Communications for Expats” (Com4Expats) con motivo del Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, con el objetivo de informar a las personas consumidoras que se trasladan a Portugal -ya sea como trabajadores, estudiantes o jubilados- sobre cómo contratar y utilizar los servicios de comunicaciones electrónicas en el país vecino.



Foto de Andrea Piacquadio en Pexels

ECC-Net conmemora el Día de Europa con la mirada puesta en el futuro de los derechos de los consumidores

La Unión Europea ha desarrollado numerosas normas para proteger a las personas consumidoras y fortalecer sus derechos. Sin embargo, la evolución de los hábitos de consumo, especialmente hacia el ámbito digital, hace necesario que –en los próximos años- Europa siga avanzando con una legislación que responda a las actuales y futuras necesidades surgidas con la creciente digitalización e incorporación de tecnologías basadas en la Inteligencia Artificial. Coincidiendo con el [Día de Europa](#) que se celebra cada año el 9 de mayo, la red ECC-Net presentó sus recomendaciones con las que reforzar los derechos de los consumidores durante el próximo mandato del Parlamento Europeo.



Foto de Dušan Cvetanović en Pexels

Banco de España explica las principales novedades en la regulación europea del crédito al consumo

La Comisión Europea ha elaborado una Directiva que persigue adaptar las normas al nuevo entorno digital, mejorar la protección del consumidor y promover la educación financiera. Finalmente, el Consejo Europeo aprobó el pasado octubre la **nueva Directiva** relativa a los contratos de crédito al consumo, que entró en vigor el 19 de noviembre y que aún está pendiente de transposición a ordenamiento jurídico español. Además, se insta a los Estados miembros a adoptar medidas para que los tipos deudores, las tasas anuales equivalentes y los costes totales de crédito que se impongan a los consumidores no sean excesivamente elevados.



Principales novedades de la regulación de los créditos al consumo:

- ✓ Obligación de reconocimiento, registro y supervisión para los prestamistas e intermediarios de crédito
- ✓ Mayor ámbito de aplicación (incluyendo, entre otros: contratos de crédito de hasta 100.000€; de menos de 200€; sin intereses y sin ningún otro coste; cuyo reembolso haya de realizarse en 3 meses con unos gastos mínimos; y descubiertos tácitos).
- ✓ Normas de publicidad más estrictas para no generar en el consumidor falsas expectativas en cuanto a la disponibilidad, coste del crédito o importe total adeudado.
- ✓ Información precontractual y contractual clara y comprensible, adaptada a los canales digitales. Si la información precontractual se entrega con menos de 24 horas de antelación a la firma del contrato, deberá remitirse al cliente un recordatorio de su derecho a desistir el contrato.
- ✓ Regulación de ventas combinadas y vinculadas. Se prohíben, con carácter general, las ventas vinculadas, con la excepción de: la apertura o el mantenimiento de una cuenta de pago o de ahorro, y la contratación de una póliza de seguro relacionada con el crédito. El prestamista está obligado a aceptar pólizas alternativas, sin modificar las condiciones de la oferta de crédito y garantizándose un plazo mínimo de tres días para que el potencial prestatario pueda comparar ofertas.
- ✓ Servicios de asesoramiento concebidos como recomendaciones personalizadas a los clientes respecto a una o varias operaciones relativas a contratos de crédito y que constituyan una actividad distinta de la concesión del crédito. El prestamista o intermediario deberá informar a las personas consumidoras de la existencia de estos servicios al facilitar la información precontractual.
- ✓ Servicios de asesoramiento en materia de deudas concebidos como una ayuda enfocada en la gestión de las deudas para aquellos consumidores que se encuentren en dificultades para cumplir sus compromisos financieros. Serán proporcionados por operadores profesionales distintos a los prestamistas o intermediarios de crédito.
- ✓ Evaluaciones más exigentes para determinar la solvencia del consumidor y prevenir el sobreendeudamiento.
- ✓ Nuevos requisitos sobre los conocimientos y competencia del personal de los prestamistas e intermediarios de crédito. Régimen de remuneraciones de los responsables de la evaluación de solvencia que deberá promover una gestión sana y eficaz del riesgo. Remuneración no vinculada al número de solicitudes de crédito aceptadas ni de los objetivos de venta.
- ✓ Educación financiera y apoyo a los consumidores con dificultades financieras.

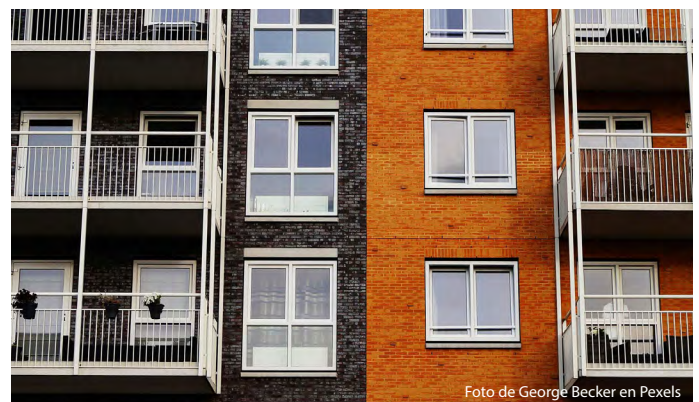
Consumo inicia una campaña para detectar posibles fraudes en las ofertas del verano

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 anuncia que va a reforzar la monitorización de más productos de cara a las rebajas de verano que habitualmente arrancan a mediados de junio. Según ha puesto de manifiesto el Ministerio, el objetivo es velar por los derechos de las personas consumidoras y controlar que las empresas no engañen a los consumidores con "falsas rebajas". De ser así, advierten, se abrirán expedientes sancionadores a los operadores que lleven a cabo esta práctica en las compras online.



Investigadas posibles viviendas turísticas que operan sin licencia y que podrían enfrentarse a multas de hasta 100.000 euros

Consumo ha abierto una investigación sobre potenciales prácticas comerciales desleales relacionadas con viviendas turísticas que estarían operando sin licencia y anunciándose en España a través de plataformas digitales especializadas en el alquiler turístico. La investigación se ha iniciado después de identificar en distintas ciudades españolas un número significativo de este tipo de alojamientos que estarían ejerciendo su actividad sin licencia, lo que constituiría una práctica desleal, en base a la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.



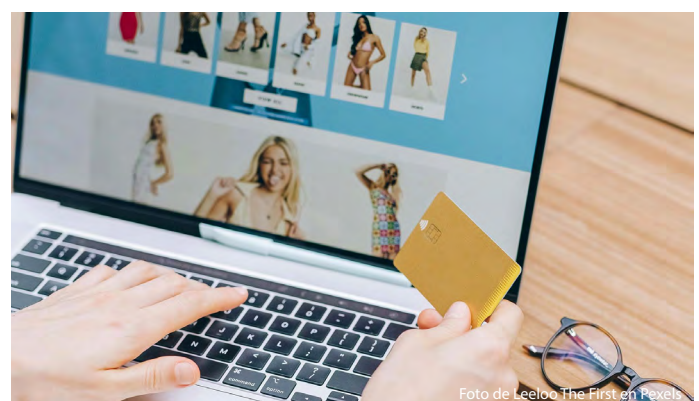
17 operadores de juego sancionados por infracciones graves o muy graves

El Ministerio de Consumo ha publicado las sanciones aplicadas en el ámbito de las apuestas y juegos de azar online. Un total de 17 operadores han sido sancionados por cometer infracciones graves o muy graves, con multas que superan los 81 millones de euros (81.150.000 euros). Las sanciones han sido dictadas por la Dirección General de Ordenación del Juego y, de las 17 resoluciones que ha habido en total, 10 de ellas corresponden a infracciones consideradas muy graves. Estas sanciones concentran la mayor parte de los importes reclamados por el Ministerio y –además– han resultado en la inhabilitación de 9 operadores durante un periodo de dos años, y la inhabilitación de cuatro años para la Organización Nacional de Discapacitados Españoles y Europeos, que ha sido multada también con la sanción más elevada: 35 millones de euros.



España abre expediente sancionador a grandes operadores de e-commerce por presuntas rebajas engañosas

El ministerio de Consumo ha iniciado expediente sancionador a grandes operadores de comercio electrónico por las presuntas rebajas engañosas realizadas el último "Black Friday". La práctica engañosa consistía en que estos operadores habrían subido el precio de varios productos antes del "Black Friday" para luego rebajarlos y ofertarlos con su precio original. Estas prácticas pueden llegar a calificarse como infracciones graves con multas de hasta 100.000€, cantidad que se puede sobrepasar hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido. Con la información que se recopile, se estudiará la posibilidad de abrir expedientes sancionadores.



Nuevo Reglamento sobre Diseño Ecológico

El Consejo de la UE ha adoptado el Reglamento sobre Diseño Ecológico, que establece requisitos para los productos sostenibles. El Reglamento sustituye a la actual Directiva sobre Diseño Ecológico y amplía su ámbito de aplicación, más allá de los productos energéticos, a todo tipo de bienes comercializados en el mercado de la UE, con pocas excepciones (automóviles, productos relacionados con la defensa y la seguridad). El nuevo Reglamento introduce nuevos requisitos, como la durabilidad, la reutilizabilidad, la actualizabilidad y la reparabilidad de los productos, y normas sobre la presencia de sustancias que impiden la circularidad; la eficiencia en el uso de la energía y de los recursos, el contenido reciclado, la refabricación y el reciclado; la huella de carbono y la huella ambiental; y requisitos de información, en particular un pasaporte digital del producto. Tras la aprobación del Consejo, el acto legislativo ha quedado adoptado. Una vez que los presidentes del Parlamento Europeo y del Consejo hayan firmado el Reglamento, se publicará en el Diario Oficial de la Unión Europea y entrará en vigor a los veinte días de su publicación. Será aplicable veinticuatro meses después de su entrada en vigor.



Foto de Lara Jameson en Pexels

Aprobada la Directiva europea sobre el Derecho a Reparar

El Consejo de la UE ha adoptado una Directiva que promueve la reparación de bienes rotos o defectuosos, también conocida como «Directiva sobre el Derecho a Reparar». La legislación acordada facilitará que los consumidores decidan reparar un producto en lugar de sustituirlo, y aumentará la accesibilidad, la transparencia y el atractivo de los servicios de reparación. Las nuevas normas crean herramientas e incentivos que aumentan el atractivo de la reparación para las personas consumidoras; obligan a los fabricantes a reparar los productos cuando sea posible técnicamente con arreglo al Derecho de la UE; ponen a disposición de los consumidores formularios de reparación voluntaria con información clara sobre el proceso de reparación (plazos, precios, etc.); crean una plataforma telemática europea para que los consumidores puedan buscar fácilmente servicios de reparación y la ampliación de la garantía legal en 12 meses si deciden reparar su producto en lugar de sustituirlo. El acto legislativo ha quedado adoptado tras su aprobación en el Consejo. Una vez firmado por los presidentes del Parlamento Europeo y del Consejo, se publicará en el Diario Oficial de la Unión Europea y entrará en vigor a los 20 días de su publicación. Los Estados miembros dispondrán de 24 meses a partir de la entrada en vigor para transponer la Directiva a la legislación nacional.



Foto de Pixabay en Pexels



Foto de Pixabay en Pexels

Reforma del mercado de la electricidad: El Consejo de la UE aprueba normas actualizadas

Las personas consumidoras de toda la UE podrán beneficiarse ahora de unos precios de la energía más estables y previsibles, de una menor dependencia del precio de los combustibles fósiles y de una mejor protección frente a crisis futuras, en la senda hacia una Unión Europea sin emisiones de carbono. La ministra de Energía de Bélgica, Tinne van der Straeten, ha señalado que “estas nuevas normas marcan un hito de la UE hacia un futuro sin emisiones de carbono y más ecológico para todos. Con la adopción de la reforma del mercado de la electricidad, empoderamos a los consumidores, garantizamos la seguridad del suministro y allanamos el camino para un mercado de la energía más estable, predecible y sostenible”.

El Reglamento sobre el Mercado de la Electricidad modifica el Reglamento sobre la Electricidad vigente, e introduce cambios específicos en el Reglamento de la ACER. Tras su firma, se publicará en el Diario Oficial de la Unión Europea. Entrará en vigor a los veinte días de su publicación y será directamente aplicable en todos los Estados miembros.

En aras de la seguridad y la claridad jurídicas, las disposiciones relativas a la modificación de la Directiva sobre la Electricidad y la Directiva sobre Fuentes de Energía Renovables en vigor se han retirado de la propuesta de Reglamento y han conformado una Directiva independiente, adoptada a finales del pasado mes de mayo. Los Estados miembros de la UE dispondrán de un plazo de hasta seis meses para adaptar su legislación nacional a las disposiciones de la Directiva sobre el Mercado de la Electricidad.

Nuevas medidas europeas sobre el mercado del gas y el hidrógeno

El Consejo de la UE ha adoptado un Reglamento y una Directiva por los que se establecen normas comunes para el mercado interior sobre los gases renovables y naturales y sobre el hidrógeno, reformando la actual legislación de la UE sobre el gas. Las nuevas normas contribuirán a la incorporación de los gases renovables y de baja emisión de carbono, -en particular el hidrógeno- en el sistema energético, con el objetivo de alcanzar los objetivos de descarbonización de la UE.

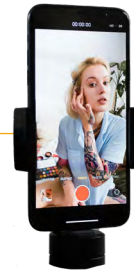
Con las nuevas normas, los consumidores vulnerables y afectados por la pobreza energética estarán mejor protegidos gracias a estas nuevas normas que incluyen una atención especial a las zonas remotas. Entre las medidas de los Estados miembros, figuran la protección frente al corte del servicio y la designación de proveedores de último recurso para garantizar la continuidad del suministro. El Reglamento y la Directiva se firmarán y publicarán en el Diario Oficial de la UE. El reglamento será directamente aplicable seis meses después de su publicación. En cuanto a la Directiva, los Estados miembros dispondrán de dos años para adaptar su legislación nacional a las disposiciones de la Directiva.



Foto de Pixabay en Pexels

Luz verde definitiva a las primeras normas mundiales sobre Inteligencia Artificial

El Consejo de la UE ha aprobado una ley pionera destinada a armonizar las normas sobre Inteligencia Artificial (IA), la llamada ley de Inteligencia Artificial. Esta legislación sigue un planteamiento «basado en el riesgo», lo que significa que cuanto mayor sea el riesgo de causar daños a la sociedad, más estrictas serán las normas. Se trata de la primera de este tipo en el mundo y puede establecer una norma mundial para la regulación de la IA. Tras ser firmado por los Presidentes del Parlamento Europeo y del Consejo, el acto legislativo se publica en el Diario Oficial de la UE y entrará en vigor veinte días tras su publicación. El nuevo reglamento será aplicable dos años después de su entrada en vigor, con algunas excepciones para disposiciones específicas.



El Consejo de la UE pide un mayor respaldo a los creadores de contenidos online

El Consejo de la UE ha adoptado unas Conclusiones sobre la manera de apoyar a los influencers como creadores de contenido en línea en la UE. Las Conclusiones del Consejo señalan que, si bien los influencers ya utilizan sus capacidades técnicas y creativas para producir y editar contenido, también necesitan capacidades de alfabetización mediática para comprender las posibles consecuencias negativas del intercambio de información errónea y desinformación, la incitación al odio en línea, el ciberacoso y otros contenidos ilícitos o nocivos. En particular, el Consejo señala el auge de los «niños influencers» (los influencers menores de dieciocho años) y la necesidad de que los padres, tutores y cuidadores les protejan y velen por que sean conscientes de sus obligaciones legales.

Necesarias nuevas normas europeas actualizadas sobre la seguridad de los juguetes

El Consejo de la UE ha adoptado su posición (mandato de negociación) acerca del Reglamento sobre Seguridad de los Juguetes, que actualiza las normas para proteger a los menores de los riesgos asociados al uso de juguetes. Si bien la legislación actual sitúa las normas de la UE sobre seguridad de los juguetes entre las más estrictas del mundo, el Reglamento propuesto tiene por objeto aumentar la protección frente a las sustancias químicas nocivas (por ejemplo, los alteradores endocrinos) y reforzar las normas de ejecución con un nuevo pasaporte digital de productos. La orientación general acordada formaliza la posición negociadora del Consejo. Proporciona a la Presidencia del Consejo un mandato de negociación con el Parlamento Europeo, que se iniciará tan pronto como el Parlamento recién elegido adopte su posición.



Fotos:
Ron Lach en Pexels
Cottonbro studio
Torsten Dettlaff

Revisadas las «Directivas del desayuno» para reforzar las normas de comercialización y mejorar la información al consumidor

El Consejo de la UE ha adoptado formalmente normas actualizadas sobre la composición, el etiquetado y la denominación de la miel, los zumos de frutas, las confituras de frutas y la leche deshidratada. Las «Directivas del desayuno» actualizadas tienen por objeto ayudar a las personas consumidoras a elegir con mayor conocimiento de causa, garantizar una mayor transparencia sobre el origen de los productos y reducir el fraude alimentario. Una vez publicadas en el Diario Oficial de la Unión Europea y entrarán en vigor a los 20 días de su publicación. Las nuevas medidas serán aplicables en toda la Unión Europea en dos años.



Aprobadas nuevas medidas para conseguir que la UE quede libre de mercurio

Adoptado el Reglamento que prohíbe completamente el uso de amalgamas dentales, así como la fabricación, importación y exportación de otros productos con mercurio añadido. Las normas actualizadas tienen por objeto abordar los usos restantes de mercurio en la Unión Europea, en consonancia con el objetivo de contaminación cero de la UE. Una vez firmado, se publicará en el Diario Oficial de la Unión Europea. Entrará en vigor a los veinte días de su publicación y será directamente aplicable en todos los Estados miembros.

Informe del Defensor del Pueblo ‘Retos de la inclusión financiera’



El informe analiza los factores y barreras que suponen riesgos de exclusión financiera para algunos colectivos y plantea recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas y un paquete de propuestas de mejoras a las patronales bancarias, con el objetivo de garantizar el acceso a un servicio esencial como el bancario. Entre otras medidas, propone que la retirada de efectivo y los cajeros en zonas despobladas sean servicios de interés general.

Panel de Hogares de la CNMC Más de la mitad de los internautas realizó alguna compra online en el último semestre de 2023



Un 45,6 % de las personas que recibieron un paquete de compra online, lo compraron en Amazon. Cada vez más se recogen los paquetes en tiendas distintas a la del vendedor (por ejemplo, en supermercados o papelerías) o en buzones instalados por un operador postal. El domicilio sigue siendo el lugar preferido para recibir la compra realizada online.



Tribunales

Telecomunicaciones

El Tribunal Supremo confirma la multa a Telefónica de 765.001 € por limitar el derecho del consumidor a recibir facturas en papel

Confirmada una multa a Telefónica de 765.001 euros ya que el Supremo considera abusiva una cláusula sobre facturación de los contratos que limitaba el derecho de los usuarios a recibir la factura en papel. Esta cláusula establecía que, al elegir la domiciliación bancaria como método de pago, la contratación de este servicio suponía la aceptación por parte del cliente de recibir la factura en formato electrónico, sin perjuicio de que pudiera escoger en cualquier momento la recepción de la factura en formato papel mediante solicitud del propio cliente. El Tribunal Supremo afirma que dicha cláusula es abusiva al limitar de manera sustancial el derecho del usuario a recibir la factura en papel.

Transporte aéreo

Derechos de los pasajeros aéreos: la falta de personal aeroportuario para la carga de equipajes que causó un gran retraso en un vuelo puede constituir una «circunstancia extraordinaria»

El Tribunal de Justicia de la UE aclara que el hecho de que el operador del aeropuerto responsable de las operaciones de carga de equipajes en las aeronaves no cuente con personal suficiente puede constituir una «circunstancia extraordinaria». El Tribunal señala que se da una «circunstancia extraordinaria» cuando, en primer lugar, el acontecimiento no es, ni por su naturaleza ni por su origen, inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo y, en segundo lugar, escapa a su control efectivo.

Compras online

El botón de compra online o una función similar deben indicar claramente que el consumidor queda sujeto a una obligación de pago al pulsarlo

El Tribunal de Justicia considera que, conforme a las exigencias de la Directiva, el profesional debe informar al consumidor, antes de realizar el pedido en Internet, de que mediante dicho pedido queda sujeto a una obligación de pago. Esta obligación del comerciante se aplica con independencia de si la obligación de pago del consumidor es incondicional o de si este solo está obligado a pagar al comerciante después del cumplimiento posterior de una condición.

Compras online

Un Estado miembro no puede imponer obligaciones adicionales a un proveedor de servicios online establecido en otro Estado miembro

Según la Directiva sobre el comercio electrónico, es el Estado miembro de origen de la sociedad que presta servicios de la sociedad de la información el que regula la prestación de estos servicios. Los Estados miembros de destino están obligados, salvo excepción, a no restringir la libre prestación de esos servicios. Por lo tanto, un país de la UE no puede imponer a los proveedores de esos servicios establecidos en otros Estados miembros obligaciones adicionales que, pese a ser necesarias para el ejercicio de dicha actividad de servicios en ese país, no lo son en sus Estados miembros de establecimiento.

Transporte aéreo

Derechos de los pasajeros aéreos: se considerará que el pasajero ha aceptado el reembolso del billete en forma de un bono de viaje cuando, al cumplimentar un formulario en el sitio web del transportista aéreo, haya renunciado al reembolso del billete en forma de una suma de dinero

No obstante, es necesario que el pasajero pueda elegir debidamente y con conocimiento de causa. Por consiguiente, debe poder dar su consentimiento libre e informado al reembolso de su billete en forma de un bono de viaje en lugar del reembolso en dinero. Esto implica que el transportista aéreo haya facilitado, de manera leal, información clara y completa sobre las distintas modalidades de reembolso que estaban a disposición del pasajero.

¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

Escribe una reseña en [Google](#) y compártela



Sólo me queda decir de ellos, que se han preocupado mucho en mi caso. Muy satisfecho con su actuación. Al final lo lograron. Me han defendido muy bien como consumidor. Le doy las gracias a Santiago que ha llevado el caso con mucha profesionalidad. Les animo a que sigan ayudando a mucha gente indefensa como han hecho conmigo. Gracias infinitas

Reseña de un consumidor en Google.



Foto de Diva Plavalaguna en Pexels

Caso de éxito

CEC-España consigue que una aerolínea pague 1.588,50 € a un pasajero que sufrió daños en su equipo de movilidad reducida

Un pasajero con movilidad reducida residente en España volaba desde Lisboa a Madrid con una silla de ruedas motorizada que fue trasladada en la bodega del avión. Al llegar al destino, se percató de que el motor estaba desinstalado, había sufrido daños y algunos cables estaban cortados. Además, la estructura de la silla también mostraba signos evidentes de haber sido golpeada. El viajero contactó con la aerolínea para reclamar la reposición de una silla nueva y la devolución del dinero que había tenido que pagar por el alquiler de una silla de ruedas. Como no recibió una respuesta satisfactoria por parte de la aerolínea, decidió ponerse en contacto con el CEC-España, tras lo cual, consiguió un abono de 1.588,50 euros.

Derecho a compensación

En el caso de que el equipo de movilidad haya sido extraviado o dañado, el aeropuerto debe hacer todo lo posible por ofrecer al viajero un equipo de sustitución. La aerolínea deberá compensarle según el Convenio de Montreal.



>> [Folleto](#). Derechos de los pasajeros aéreos.



X (Twitter) Post destacado

[@eccspain](#)

Centro Europeo del Consumidor en España

CEC-Portugal crea una web para ayudar a los #consumidores extranjeros con los servicios de comunicaciones electrónicas. Incluye información sobre cómo contratar y utilizar los servicios de comunicaciones electrónicas, y cómo reclamar en Portugal...

https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2024/NI_COM4EXPATS_06_06_2024.htm



NIPO: 233-24-032-X
© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
Secretaría General Técnica
2024
<https://cpage.mpr.gob.es/>

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.

Imágenes: Adobe Stock y Pexels