

Las resoluciones de AESA para resolver las reclamaciones de los pasajeros aéreos pasan a ser obligatorias



Nuevo folleto

Plataforma de Resolución de Litigios en Línea



Nueva sentencia sobre derechos de los pasajeros aéreos

La cancelación de un vuelo por el fallecimiento imprevisto del copiloto no exime a la compañía aérea de su obligación de indemnizar a los pasajeros

Todo lo que necesitas saber para pagar con moneda extranjera este verano

Recomendaciones de CEC-España para un ciber-verano seguro



Foto de chikribun en pixvets

Las resoluciones de AESA para resolver las reclamaciones, obligatorias para las aerolíneas

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha sido acreditada como entidad de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) en materia de derechos de los pasajeros por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, de acuerdo con lo publicado en el Boletín Oficial del Estado (BOE). Desde el 2 de junio, si bien los derechos establecidos en la regulación europea no sufren ningún cambio, sí que cambiará el procedimiento de tramitación de las reclamaciones derivadas de los mismos. Gracias a la acreditación de AESA como entidad RAL, las decisiones que dicte la Agencia serán vinculantes para las compañías aéreas. Asimismo, si pasado el plazo de un mes la compañía no satisface la decisión de AESA, el pasajero podrá instar su ejecución ante el juzgado competente. En cuanto a las reclamaciones presentadas a AESA hasta el 2 de junio, se tramitarán de acuerdo con el procedimiento habitual.

Mecanismos para la resolución alternativa de litigios

La resolución alternativa de litigios (RAL) alude a la posibilidad de llegar a un acuerdo por vía extrajudicial con la ayuda de un organismo imparcial. Esta forma de resolver los litigios de consumo es más sencilla, rápida y barata que la vía judicial. En la Unión Europea, hay gran número de organismos de solución extrajudicial de litigios a través de los cuales, las personas consumidoras podrán resolver sus reclamaciones relacionadas con la mayoría de productos y servicios, independientemente de si se ha adquirido en un comercio tradicional o por internet, o de si el vendedor esté establecido en el país del consumidor o en otro Estado miembro. No obstante, hay que señalar que estos organismos no tramitan reclamaciones sobre asistencia sanitaria o educación superior.

Nueva sentencia

La cancelación de un vuelo por el fallecimiento imprevisto del copiloto no exime a la compañía aérea de su obligación de indemnizar a los pasajeros

Ese fallecimiento, por muy trágico que sea, no constituye una «circunstancia extraordinaria», sino que, al igual que una enfermedad imprevista que pueda afectar a un miembro indispensable de la tripulación, es inherente al ejercicio normal de la actividad de la compañía aérea. Por lo tanto, los pasajeros aéreos tienen derecho a recibir una indemnización, en términos similares a la denegación de embarque a no ser que se le haya informado de la cancelación con 14 días antes del vuelo programado. Además, también tendrán derecho al reembolso del billete o transporte alternativo.

Todo lo que necesitas saber para pagar con moneda extranjera este verano



Foto de karolina grabows en pexels

Comprar divisa extranjera

Con la llegada del verano, muchos consumidores podrían estar planteándose realizar un viaje a un país fuera de la zona euro, por lo que necesitarán comprar moneda extranjera. En estos casos, la recomendación de [Banco de España](#) es, en primer lugar, conocer el tipo de cambio que nos van a aplicar, es decir, a qué valor cotiza la divisa foránea. Además, hay que saber que las entidades también pueden cobrar una comisión por este servicio y que hay establecimientos que ofrecen tipos de cambio atractivo, pero podrían cobrar comisiones elevadas que, en ocasiones, pueden suponer que los gastos superen en 20% del valor cambiado. Para cambiar euros a otra divisa (o viceversa), las personas consumidoras pueden acudir a una entidad de crédito o a establecimientos de venta y compra de moneda extranjera. Estas instituciones están supervisadas por el Banco de España y deben cumplir con unos requisitos para proteger a los consumidores. Además, en España, estos servicios están liberalizados lo que significa que el tipo de cambio es libre, que no están sujetos a los [tipos de cambio de divisa oficiales](#), que pueden variar en cualquier momento y que no hay un límite máximo de las comisiones o gastos que nos pueden cobrar por este servicio. No obstante, los consumidores tienen derecho a recibir con antelación, la información sobre el tipo de cambio y las posibles comisiones aplicables, por lo que, si se está pensando en cambiar divisas, se recomienda hacerlo con tiempo suficiente, comparar distintas opciones, leer con detenimiento las condiciones y solicitar a la entidad que te informe con claridad la cantidad que vas a recibir en el cambio asegurándote de que no haya comisiones adicionales. Y, en caso de haberlas, será necesario que las aceptes como paso previo a la operación.

Todo lo que necesitas saber para pagar con moneda extranjera este verano



Foto de erik mollean en pexels

Pagar en divisa extranjera en comercios y retirar dinero en cajeros

Si estamos en el extranjero, lo más probable es que también realicemos pagos con nuestra tarjeta bancaria o el móvil, o que necesitemos retirar efectivo en cajeros. Si la moneda del país es distinta al euro, nos interesa saber el valor que esa divisa tiene con respecto a nuestra moneda, lo que se conoce como tipo de cambio. Además, debemos saber que este tipo de cambio es libre y fluctúa cada día. Asimismo, al igual que ocurre con la compra de divisa, nos pueden cobrar una comisión por el servicio. Para proteger a los consumidores, la legislación europea ha reforzado las obligaciones de información exigibles a las entidades que prestan estos servicios, en particular, en las operaciones de compra en comercios o de retirada de efectivo en cajeros de modo que los usuarios puedan comparar los gastos que aplican los distintos proveedores y elegir la mejor opción. Así, desde el 19 de abril de 2020, cuando se ofrezcan servicios de cambio de divisas en los cajeros automáticos o en los puntos de venta, ya sea en establecimientos comerciales o en compras online, el proveedor tendrá que informar al usuario, de forma clara y accesible, antes de iniciar el pago, del tipo de cambio y las comisiones que aplicará por ese servicio. Además, se indicará expresamente el importe que se pagará por los bienes y servicios en la divisa del comercio (o el importe de la retirada de efectivo en la divisa seleccionada) y el importe total que pagará el usuario en su propia divisa, incluyendo los gastos aplicables.

En estos casos, el usuario podrá elegir entre:

- Pagar en su propia divisa, conforme al tipo de cambio, comisiones y demás información facilitada en el momento de realizar la retirada de efectivo o la compra.
- Pagar en la divisa del comercio o cajero, de modo que la conversión se realizará posteriormente por su entidad, con arreglo a las condiciones (tipo de cambio y comisiones) previstas en el contrato.

Uno de cada cinco delitos



Recomendaciones para un ciberverano seguro

Foto de cottonbro studio en pexels

La campaña del Ministerio del Interior "[Uno de Cada Cinco Delitos](#)" -con la que se quiere luchar contra las ciberestafas que ya representan uno de cada cinco delitos cometidos en nuestro país- incluye una serie de vídeos en los que se hace hincapié en las estafas y fraudes más comunes cometidos en la red. Al mismo tiempo, ofrece las claves para que los ciudadanos puedan identificarlos fácilmente, así como una serie de consejos para evitar que se conviertan en víctimas. Por este motivo y con el fin de ayudar a que las personas consumidoras no caigan en la trampa, el Centro Europeo del Consumidor en España repasa algunos de estos delitos y las recomendaciones para prevenirlos.

Uno de cada cinco delitos



Principales ciberdelitos

Foto de coitombro studio en pexels

Phishing

Técnica empleada por los ciberdelincuentes para “pescar” datos personales de las víctimas a través de enlaces incluidos en correos fraudulentos. Los mensajes atraen a las víctimas con los ganchos de un premio aleatorio, de la herencia recibida por parte de un familiar lejano o con peticiones solidarias para ayudar a los damnificados por conflictos bélicos o por catástrofes naturales. Se recomienda sospechar de cualquier sorteo en el que no se haya participado y de herencias de desconocidos. Se desaconseja, además, acceder a páginas web a través de enlaces incluidos en correos o en mensajes de remitente desconocido y no se deben proporcionar nunca datos personales de la banca ‘online’ ni de las tarjetas de crédito.

Falsas tiendas online

Son tiendas web fraudulentas, de apariencia similar a las oficiales, pero que utilizan como reclamo grandes ofertas para el consumidor con precios muy por debajo de mercado. Los ciberdelincuentes se comprometen al envío rápido de los bienes adquiridos y solicitan a la víctima datos de filiación y bancarios, pero una vez abonado el pago y completada la compra, los productos nunca llegan y las páginas desaparecen sin dejar rastro. Se aconseja consultar la información legal de la empresa y prestar atención a la apariencia de las páginas web que, aunque tratan de imitar plataformas oficiales, pueden estar mal construidas y estructuradas. Se recomienda también desconfiar de las páginas que no admiten protocolos de doble autenticación y pinchar en el candado de seguridad que figura en la dirección URL para comprobar su fecha de creación, puesto que los ciberdelincuentes crean dominios para periodos temporales muy concretos y reducidos.

Estafa de los códigos QR

Los ciberdelincuentes aprovechan su amplia implantación para sustituir códigos reales de restaurantes o de multas de estacionamiento por otros falsos que redirigen al usuario a una pasarela de pago falsa. Se aconseja consultar directamente con el establecimiento si el usuario escanea un código de un restaurante para su pago que le redirige a una web sospechosa. En el caso de las sanciones por aparcamiento, es recomendable comprobar en internet la veracidad de la multa contrastando los datos con el emisor de la denuncia. Y si el usuario ya ha introducido los datos en la pasarela de pago falsa, se debe contactar de manera inmediata con la entidad bancaria para intentar evitar el cobro fraudulento.

Skimming

Los ciberdelincuentes utilizan el copiado físico de la tarjeta bancaria mediante la instalación de dispositivos camuflados en cajeros o terminales bancarias con la finalidad de obtener el contenido de la banda magnética para proceder a su clonado. Se recomienda prestar atención a la estructura de los cajeros automáticos y comprobar que el teclado o el hueco reservado para la tarjeta no estén manipulados.

Carding

Los ciberdelincuentes adquieren los datos de la tarjeta bancaria para su uso fraudulento a través de distintas técnicas, como el envío de enlaces, el uso de falsas páginas web, las notificaciones de supuestas compañías telefónicas, etc. La recomendación es que cuando se realiza un pago por Internet, el usuario se asegure de que los pagos se realizan en plataformas que permiten autorización bancaria y no se facilite nunca por teléfono el número completo de la tarjeta bancaria.



Peligros de proporcionar el número de la cuenta

El mero hecho de que un tercero conozca nuestro número de cuenta bancaria no le permitirá extraer dinero. Ahora bien, si además del número de la cuenta conoce nuestro DNI, en algunos casos podría realizar una domiciliación de recibos. Si esto ocurre, cuando se produzca un cargo en la cuenta que no sea nuestro, la solución es fácil y rápida ya que podemos devolver sin problemas dicho recibo.



Precauciones con el uso de la tarjeta

- No anotar ni llevar el pin escrito en un papel.
- En los cajeros, que nadie te vea marcar el pin.
- Comprobar los extractos del banco para detectar movimientos sospechosos.
- No utilizar la tarjeta de crédito como identificación personal.
- En las compras online, utilizar la autenticación reforzada, es decir, al menos dos factores de identificación independientes para reducir el riesgo.



> Folleto [Fraudes y Estafas Comerciales](#)

Comprar productos falsificados pone en riesgo la salud, conlleva la pérdida de derechos de los consumidores y contribuye al fraude

Cada 8 de junio, se celebra en todo el mundo el Día Mundial Contra la Falsificación y la Piratería, lo que supone una oportunidad para concienciar sobre los peligros y las consecuencias negativas de la falsificación ya que no solo debilita a los titulares de derechos de autor y marcas comerciales, sino que también pone en riesgo la seguridad de las personas consumidoras. Por este motivo, este año, la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) ha publicado un nuevo [folleto](#) para sensibilizar a la población de los graves riesgos y perjuicios que conllevan las falsificaciones y que pueden afectar tanto a nuestra seguridad y salud, como a nuestro trabajo y a la economía del país. Por su parte, el Centro Europeo del Consumidor en España se suma a esta iniciativa poniendo de manifiesto que la adquisición de productos falsificados no solo contribuye con el desarrollo de una economía fraudulenta que vulnera los Derechos de Propiedad Industrial y los Derechos de la Competencia. Este tipo de prácticas provoca también la pérdida de las garantías legales y los derechos que asisten a los consumidores como, por ejemplo, el derecho a la restitución del bien en caso de falta de conformidad. Al mismo tiempo y debido a que –por lo general– los productos falsificados no cumplen con la normativa de seguridad, CEC-España advierte de que este tipo de productos suelen presentar una calidad inferior y pueden representar un serio peligro para la salud de la ciudadanía dando lugar a un consumo socialmente irresponsable.

Estudio de la UE

Actitudes de los consumidores hacia la propiedad intelectual: falsificaciones y piratería en línea

- Estudio de Percepción de la Propiedad Intelectual 2023 de la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO)



Foto de pixeles: thefirst en pexels



> Folleto [Productos Falsificados](#)



CEC-España recuerda que los consumidores que tengan recibos domiciliados tienen derecho a ordenar su devolución

La normativa de servicios de pago contempla el derecho del cliente a ordenar la devolución de los recibos o adeudos domiciliados en vigor. Si el consumidor quisiera ejercer este derecho, deberá tener en cuenta que la devolución deberá realizarse dentro de un plazo de tiempo determinado que es diferente si el cargo estaba previamente autorizado o no. En el primer caso, el plazo será de ocho semanas, mientras que será de trece meses cuando los cargos no estuvieran previamente autorizados. A pesar de que la normativa reconoce este derecho, ocurre con frecuencia que los consumidores se encuentran en una situación en la que quieren devolver un recibo domiciliado, pero desconocen cómo hacerlo.

Nuevo folleto sobre la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha publicado un nuevo [folleto](#) digital con el que quiere promocionar la plataforma de Resolución de Litigios en Línea; un sitio web gratuito, interactivo y multilingüe, administrado por la Comisión Europea, en el que los consumidores residentes en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega pueden resolver sus reclamaciones sobre compras en línea realizadas tanto en su propio país como en cualquiera de estos países. De este modo, a través de esta plataforma, los consumidores tienen la posibilidad de negociar una solución a sus problemas de consumo directamente con la empresa, o bien acordar que un organismo de resolución de litigios online se encargue de resolver el caso de forma independiente, imparcial y transparente con una solución extrajudicial satisfactoria para las partes. Una vez resuelta, el resultado de la reclamación podría ser vinculante dependiendo del organismo de resolución de litigios en línea que se elija. Todos ellos han sido acreditados ante la Unión Europea con la finalidad de resolver los conflictos de consumo tanto a nivel nacional como transfronterizo y deberán resolver la reclamación en un plazo de 90 días desde que las partes acuerden el organismo que intermediará en el asunto.



Plataforma de Resolución de Litigios en Línea

Una forma fácil, rápida y barata
de resolver reclamaciones entre consumidores y comercios online

Foto de Konstantin Gribunov en pixels

Centro Europeo del Consumidor España  Centro Europeo del Consumidor en España

Colaborado por la Unión Europea   MAY 2023

Viajar nunca fue tan fácil



Renfe amplía los abonos gratuitos de Cercanías, Rodalies y Media Distancia hasta el 31 de agosto

Renfe ha creado unos nuevos abonos para que los usuarios puedan seguir utilizando de manera gratuita los servicios de tren de Cercanías, Rodalies y Media Distancia hasta el 31 de agosto de 2023. La adquisición de los nuevos títulos de Cercanías y Rodalies se podrá realizar a través de la app de Cercanías Renfe donde se generará un código QR que se descarga en el teléfono móvil y que podrá utilizarse para acceder a las estaciones. En el caso de los abonos de Media Distancia, los billetes se adquirirán a través de la [página web](#) de Renfe y canales de venta habituales como las estaciones o máquinas autoventa. Para ello, las personas usuarias deberán estar previamente registradas. Por su parte, los menores de 14 años que no tengan DNI tienen también derecho a un máximo de cuatro abonos recurrentes de Media Distancia gratuitos para un origen y destino durante el periodo de validez -del 1 de mayo al 31 de agosto de 2023- y que el padre, madre o tutor podrán adquirir con su NIF, NIE o pasaporte.

Los jóvenes podrán viajar este verano con rebajas de hasta un 90% en los billetes de autobús y tren y en el Pase Interrail

Con el objetivo de fomentar entre los jóvenes el uso del transporte público durante este verano, el [Consejo de Ministros](#) ha acordado aplicar descuentos en los servicios ferroviarios y de autobús regular de competencia estatal, así como en el Pase Interrail para viajar en tren por Europa. Las bonificaciones se aplicarán sobre el precio de los billetes sencillos o de ida y vuelta que tengan fecha para viajar entre el 15 de junio y el 15 de septiembre de 2023. El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana ya ha publicado las [condiciones de venta y uso](#) de los billetes de autobús y tren con descuentos de hasta el 90% que buscan facilitar a los jóvenes de entre 18 y 30 años, ambos inclusive, viajar en transporte este verano, tanto por España como por Europa.



La Comisión Europea quiere saber lo que piensas sobre los viajes multimodales en el UE

Envío de comentarios hasta el 28 de junio

Con el fin de mejorar la planificación y la compra de billetes para viajes que combinen diferentes medios de transporte, la Comisión Europea ha lanzado una iniciativa con el objetivo de mejorar estos servicios de movilidad multimodal. Como paso previo, la Comisión ofrece la posibilidad de que los ciudadanos y partes interesadas puedan [enviar](#) sus comentarios hasta el próximo 28 de junio. Esta consulta viene a responder a la falta de información y la escasez de opciones que a menudo dificultan la planificación y la compra de billetes para trayectos que combinan los servicios de varios operadores o diversos medios de transporte, especialmente cuando se atraviesan fronteras. Los servicios de movilidad digital multimodal, ayudan a comparar diversas posibilidades de viajes, opciones y precios y, en algunos casos, facilitan la compra de productos de movilidad. Con esta consulta pública, la Comisión Europea pretende comprender mejor cómo utilizan los ciudadanos y las partes interesadas los servicios de movilidad digital multimodal y qué problemas y obstáculos encuentran a este respecto.

El Bono Cultural Joven se amplía a 2023



El Ministerio de Cultura y Deporte está ultimando la segunda convocatoria del Bono Cultural Joven, una ayuda directa de 400 euros a quienes cumplen 18 años para acceder a productos y actividades culturales. El plazo de solicitud se abrirá próximamente y, en esta segunda edición, se tendrá en cuenta la experiencia de la primera, así como las mejoras incorporadas al sistema de solicitud y tramitación. Esta iniciativa se puso en marcha en 2022 y, hasta abril de 2023, se han realizado más de 911.000 operaciones por un importe cercano a los 33 millones de euros. Ahora, con la segunda convocatoria se prevé beneficiar a alrededor de 500.000 jóvenes nacidos en 2005. El importe de las ayudas concedidas se abonará en un único pago, en formato de tarjeta prepago virtual nominal que está vigente durante los doce meses siguientes a la concesión. Excepcionalmente, se podrán emitir una tarjeta física, personal e intransferible si el beneficiario no dispone de un dispositivo móvil compatible.

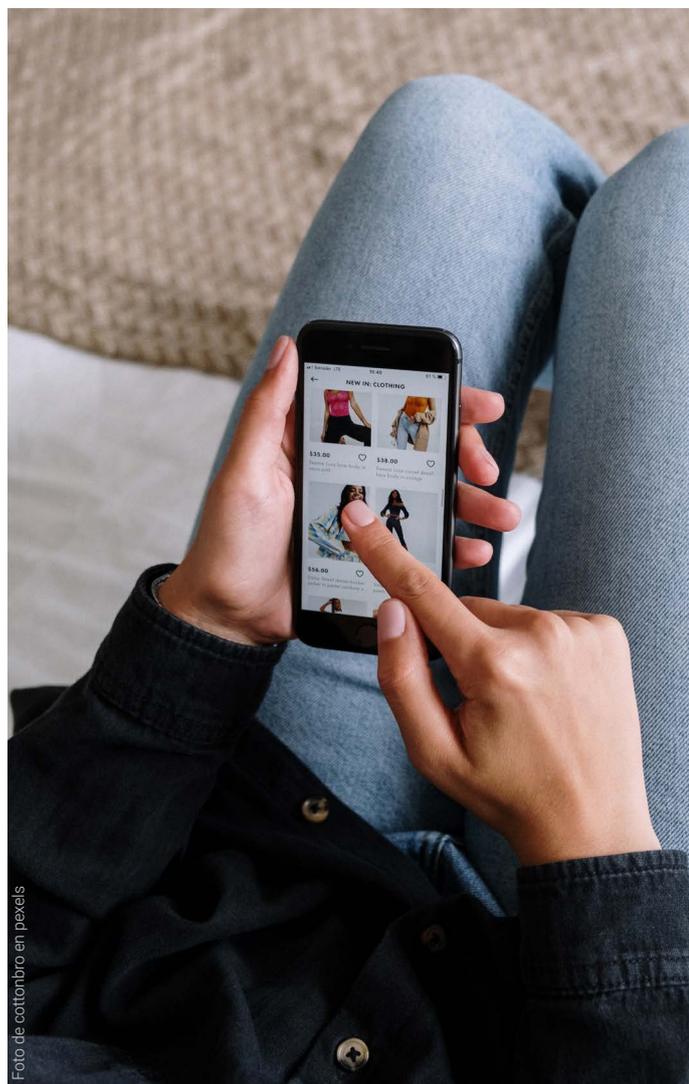


Foto de cottonbro en pexels

Geoblocking

El geobloqueo, un tema que sigue preocupando a la red ECCNet

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha publicado recientemente un [documento](#) en el que recoge su postura sobre el [reglamento](#) sobre Geo-Bloqueo (GBR de sus siglas en inglés), y en el que se pone de manifiesto que no ha habido ninguna evolución en esta materia desde 2019. La cobertura y el alcance de este reglamento parece que siguen sin estar claros para los consumidores. Así, por ejemplo, sigue existiendo cierta confusión sobre la cobertura del GBR y otros instrumentos legales, como el Reglamento de Portabilidad, sobre el acceso a servicios digitales, como las apps, o sobre el acceso a contenidos audiovisuales. Sin embargo, la redirección automática a otras páginas web parece ser un problema poco frecuente que recibe pocas quejas de los consumidores. Por su parte, algunos pequeños comercios han puesto de manifiesto que tienen dificultades para encontrar empresas de paquetería que envíen sus productos a determinados lugares, lo que impide la entrega de mercancías en toda Europa. Esto contrasta con la idea que tienen algunos consumidores al creer que las tiendas tienen la obligación de realizar todo tipo de entregas transfronterizas.

¿Qué es el geobloqueo injustificado?

Se considera bloqueo geográfico ([geobloqueo](#)) injustificado cualquier restricción por nacionalidad, lugar de residencia o punto de conexión online que experimente un usuario al comprar un producto o un servicio en internet. En la práctica estas trabas pueden ser desde el reenvío a una versión nacional de una página web, el rechazo de una tarjeta de crédito de otro país de la Unión Europea, hasta no poder registrarse en la web de un Estado miembro si se realiza desde otro país comunitario. Desde que se hizo efectivo el [Reglamento](#) dirigido a poner fin a estos obstáculos para ciertos artículos, todos los consumidores europeos (tanto nacionales como de terceros países residentes en la UE) pueden comprar un gran número de bienes y servicios en los mismos términos y condiciones desde cualquier punto dentro del Espacio Económico Europeo.

- ECC-Net Position paper: [Geo-blocking, still an area of concern for ECC-Net](#)

¿Necesitas ayuda?

CEC-España es el punto de contacto nacional de geobloqueo.



 Príncipe de Vergara, 54. 28006. Madrid.

 cec@consumo.gob.es

 +34 91 822 45 55

 <https://cec.consumo.gob.es>

Horario de atención telefónica y presencial:
De lunes a viernes de 9: 00 a 14: 00 horas.



Buzón online para denunciar infracciones masivas que atenten contra los derechos de las personas consumidoras

España ha puesto a disposición de la ciudadanía un buzón online en el que se podrán denunciar infracciones masivas que atenten contra los derechos de las personas consumidoras como, por ejemplo, las relacionadas con garantías, servicios de atención al cliente o cláusulas abusivas, entre otras. Las denuncias podrán presentarlas tanto personas jurídicas como físicas que consideren que se están produciendo lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios, siempre que se produzcan de forma generalizada en más de una comunidad autónoma o a través de Internet. Los modelos de denuncia normalizados se pueden descargar en la [web del Ministerio de Consumo](#) y presentarse en la sede electrónica de la institución mediante el formulario habilitado para tal fin. Para ello, será necesario contar con certificado o DNI electrónico, Cl@ve PIN o Cl@ve permanente. No obstante, quienes prefieran presentar la denuncia en formato papel, también podrán hacerlo en cualquiera de los registros físicos de los que disponen las administraciones públicas del Estado.



España investiga a siete aerolíneas por su política de equipajes de mano y asignación de asientos

El Ministerio de Consumo está investigando a siete aerolíneas de bajo coste que operan en territorio nacional por supuestas irregularidades en su política de equipajes de mano y asignación de asientos. Las prácticas sobre las que se ha abierto una investigación están relacionadas con el cobro como "extras" de servicios que, generalmente, son necesarios e imprescindibles para los pasajeros a la hora de viajar. Es el caso, por ejemplo, del cobro de un importe adicional o suplemento por llevar una maleta en cabina sin facturar o por seleccionar un asiento, incluso en el caso de menores de edad o personas dependientes. El Ministerio de Consumo estudia si este tipo de prácticas comerciales por parte de compañías low cost son abusivas o desleales y si contravienen, de forma generalizada, la normativa de consumo.

Europa

En el Día de Europa, la red ECC-Net celebró el reembolso de cerca de 10 millones de euros a consumidores europeos en 2022

Solo en 2022, la red ECC-Net ayudó a 118.000 consumidores residentes en la UE, Noruega e Islandia a gestionar sus reclamaciones relacionadas con compras transfronterizas europeas, por ejemplo, con retrasos en el transporte aéreo, viviendas vacacionales cuyos precios anunciados no correspondían con los finalmente cobrados, venta de entradas falsas para espectáculos o viajes en tren cancelados. Para defender los derechos de las personas consumidoras, la red ECC-Net cuenta actualmente con oficinas en un total de 29 países en las que trabajan más de 150 expertos legales asesorando y prestando asistencia en 24 idiomas diferentes con el objetivo de encontrar una solución a sus problemas de consumo transfronterizo europeo sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia.

Sobre el Día de Europa

El Día de Europa celebra, cada 9 de mayo, la paz y la unidad en Europa. Esta fecha marca el aniversario de la histórica firma de la «[Declaración Schuman](#)» en la que se expuso la idea de una nueva forma de cooperación política en Europa, que haría inconcebible la guerra entre naciones europeas. Esta propuesta supuso un ambicioso plan para garantizar la paz a largo plazo en la Europa de la posguerra y es considerada como el inicio de lo que hoy es la Unión Europea.

Las instituciones europeas celebraron el Día de Europa organizando actividades en todos los Estados miembros

Para conmemorar el Día de Europa, las instituciones de la UE -incluidas las delegaciones y las representaciones de la Unión en todo el mundo- organizaron una amplia gama de [actividades](#) en todos los Estados miembros, así como en sus sedes en Bruselas, Estrasburgo y Luxemburgo, tanto en línea como in situ, con las que los ciudadanos pudieron descubrir y experimentar la Unión Europea. De este modo, pudieron conocer más detalles sobre cómo la UE apoya la paz, la seguridad y la democracia mediante su determinación frente a la guerra de agresión rusa contra Ucrania y ante otros conflictos en todo el mundo. El Día de Europa 2023 también permitió a los visitantes familiarizarse en mayor grado con los esfuerzos de la UE por construir una Europa ecológica, digital y competitiva, justa y calificada, así como fuerte, resiliente y segura. En esta ocasión, se hizo especial hincapié en el [Año Europeo de las Competencias 2023](#), cuyas actividades comenzaron el 9 de mayo.

Presidencia española del Consejo Vincular el consumo a la transición ecológica, prioridad para España

El cambio climático es un motivo de preocupación cada vez mayor en Europa, especialmente en los países mediterráneos como España. Por este motivo, algunas de las prioridades de la próxima presidencia española del Consejo de la Unión Europea será propiciar iniciativas que consigan cambiar este paradigma. De ahí que, además de proteger a los consumidores más vulnerables, sea necesario visibilizar el impacto ambiental que tiene el consumo, sus costes y consecuencias, además de analizarlo tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda. Asimismo, es importante recordar la importancia de la información ya que una ciudadanía "mejor informada" sobre el impacto ecológico que tienen los actos de consumo es también una ciudadanía que "toma mejores decisiones".

2023, Año Europeo de las Competencias

La Unión Europea declara, cada año, Año Europeo sobre un tema específico con el objetivo de fomentar el debate y el diálogo dentro de la Unión sobre esa materia. El objetivo es poner de relieve una cuestión particular para los gobiernos nacionales, así como informar y cambiar actitudes en la población. En 2023, la Comisión Europea pretende dar un nuevo impulso al aprendizaje permanente, capacitando a las personas y las empresas para que contribuyan a las transiciones ecológica y digital, y apoyando la innovación y la competitividad. Por ese motivo, 2023 ha sido declarado Año Europeo de las Competencias lo que está permitiendo ayudar a las empresas, en particular a las pequeñas y medianas, a hacer frente a la escasez de trabajadores cualificados en la UE. Al mismo tiempo, se promueve una mentalidad de reciclaje y perfeccionamiento profesional, ayudando a las personas a adquirir las competencias adecuadas para empleos de calidad. Además, la transición ecológica y digital está creando nuevas oportunidades para las personas y la economía de la UE, lo que hace aún más necesario este impulso competencial.

- [Sitio web del Año Europeo de las Competencias.](#)

Mercados digitales

Ley de Servicios Digitales
Ley de Mercados Digitales



Empieza a aplicarse la Ley de Mercados Digitales con la que se garantizarán mercados online más competitivos y justos

Desde el dos de mayo, empezó a aplicarse el [Reglamento de Mercados Digitales](#), una ley con la que se establecen obligaciones para los llamados guardianes de acceso; es decir, aquellas plataformas online o gigantes tecnológicos con una posición e impacto significativo en los mercados digitales. Este Reglamento, junto con la ley de [Servicios Digitales](#) es uno de los ejes de la estrategia digital europea y con ella se establecen nuevas obligaciones para estas empresas con las que los consumidores podrán elegir entre más y mejores servicios, tendrán más oportunidades de cambiar de proveedor si lo desean y disfrutarán de un acceso directo a los servicios, por los que pagarán precios más justos. Además, estas plataformas guardianas de acceso no podrán impedir que los usuarios desinstalen programas o aplicaciones preinstaladas si así lo desean ni podrán rastrear a los usuarios finales al margen del servicio de plataforma básica de los guardianes de acceso con fines de publicidad personalizada sin que se haya concedido el consentimiento efectivo.

Designadas las primeras plataformas y motores de búsqueda online de gran tamaño



La Comisión Europea ha designado el primer conjunto de plataformas en línea y motores de búsqueda online de gran tamaño basándose para ello en el número de sus usuarios. Todas las empresas designadas tienen ahora un plazo de cuatro meses para cumplir con la nueva [Ley de Servicios Digitales](#). Se persigue así capacitar y proteger a los usuarios en línea, incluidos los menores, exigiendo a las compañías que evalúen y mitiguen sus riesgos sistémicos y proporcionen herramientas sólidas de moderación de contenidos. Se trata, en definitiva, de crear espacios digitales más seguros y transparentes en los que se protejan mejor los derechos fundamentales de los usuarios y donde los ciudadanos queden menos expuestos a contenidos ilícitos. De esta forma, se consigue un mayor control democrático y supervisión de las plataformas sistémicas y se atenúan los riesgos sistémicos tales como la manipulación o la desinformación.

Sobre la Ley de Servicios Digitales

Esta ley se aplica a todos los servicios digitales que conectan a los consumidores con bienes, servicios o contenidos. Crea obligaciones nuevas y exhaustivas para que las plataformas en línea reduzcan los daños y contrarresten los riesgos online, introduce una sólida protección de los derechos de los usuarios en línea y somete a las plataformas digitales a un nuevo marco único de transparencia y responsabilidad. Estas normas, pensadas como un conjunto único y uniforme para la UE, ofrecerán nuevas vías de protección a los usuarios y seguridad jurídica a las empresas en todo el mercado único. Se trata de una herramienta reguladora pionera a escala mundial y representa una referencia internacional en materia de regulación de los intermediarios en línea.

La Comisión envía un pliego de cargos a Google por prácticas abusivas en tecnología de publicidad online



Foto de thirdman en pexels

Protección de los consumidores

Un nuevo Reglamento europeo que facilitará la reparación, devolución o sustitución de productos inseguros

Con la adopción del [Reglamento relativo a la seguridad general de los productos](#) por parte del Consejo de la UE, las personas consumidoras verán reforzados sus derechos cuando se les haya vendido un producto no seguro. De esta forma, una vez que las nuevas normas empiecen a aplicarse, la reparación, la devolución o la sustitución de los productos no seguros será más fácil. En concreto, cuando se haya demostrado que un producto es inseguro, los operadores económicos deberán aplicar medidas correctivas de forma inmediata, informando puntualmente tanto a las personas consumidoras como a las autoridades de vigilancia del mercado. Por su parte, los consumidores que hayan adquirido uno de estos productos tendrán derecho a su reparación, o sustitución o al reembolso, pudiendo elegir, al menos, dos de estas opciones. Con independencia del origen del producto y de si se vende online como en una tienda tradicional, los operadores económicos tendrán que designar a una persona responsable de los productos comercializados, garantizando que todos los bienes vayan acompañados de la documentación técnica, instrucciones, así como la información relativa a la seguridad. En cuanto a los comercios online, estarán obligados a crear un punto único de contacto encargado de la seguridad de los productos y deberán cooperar con las autoridades de vigilancia en caso de que estas detecten un producto peligroso en su plataforma. Cuando esto ocurra, estas autoridades podrán ordenar a las tiendas online que lo retiren de sus plataformas o que impidan el acceso a ellos.

- [BOE](#): Reglamento relativo a la seguridad general de los productos

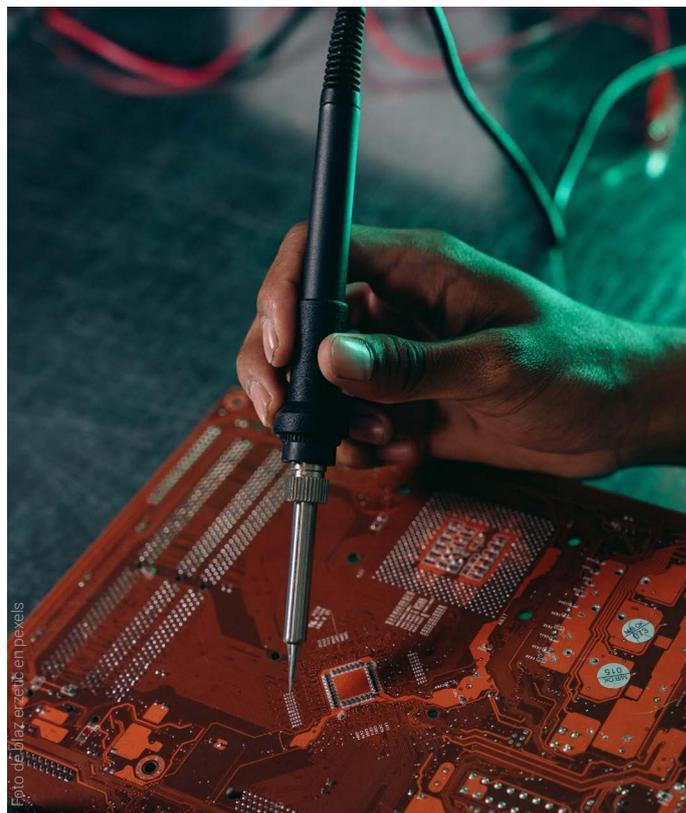


Foto de Graz ezzeib en pexels

Recomendaciones para evitar el consumo compulsivo del “compra ahora y paga después”

La revolución digital y los cambios en el comportamiento de las personas consumidoras han transformado mucho el modo en que se gestionan las finanzas y, especialmente, el uso de métodos de aplazamiento de pago para compras de bienes y servicios en los puntos de venta. En este contexto, se explica el auge del “compra ahora y paga después” (“BNPL” del inglés “Buy Now, Pay Later”), que ofrecen los establecimientos comerciales a través de bancos, entidades financieras y Fintech. Este método consiste en fraccionar y aplazar los pagos de las compras realizadas por el consumidor, ya sea en un punto de venta físico u online. Está pensado básicamente para compras de importes no muy elevados (por ejemplo, moda, deporte o electrónica). El consumidor puede decidir en el momento de la compra si desea aplazar el pago mediante un crédito concedido casi de forma automática que deberá devolver en cuotas mensuales. Estos créditos pueden tener o no intereses y comisiones, dependiendo de la oferta de la entidad, aunque es frecuente que no los tengan. No obstante, hay que valorar que, en caso de no atender el pago de alguna de las cuotas acordadas, la entidad podría cobrar intereses de demora y comisiones por impago, lo que elevaría de forma importante el coste del crédito recibido.

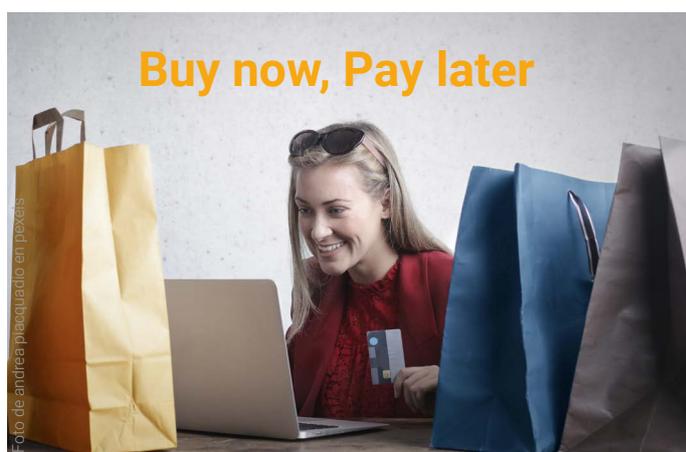


Foto de andrea piacquadio en pexels

Advertencias para el consumidor

- Puede provocar una falsa sensación inmediata de ahorro y generar un riesgo de sobreendeudamiento si se financian varias compras con este sistema y si se incrementan considerablemente los gastos futuros comprometiendo el dinero disponible a medio-largo plazo.
- No se percibe como un crédito por lo que no se le dedica la atención suficiente como ocurriría con cualquier otro tipo de financiación. De este modo, puede haber sorpresas como el cobro de comisiones e intereses.

Europa quiere nuevas normas para proteger y capacitar a los inversores minoristas en la UE



La Comisión Europea ha propuesto un paquete de medidas sobre inversión minorista que da prioridad a los intereses de los consumidores en esta materia. Se trata de capacitar a los inversores minoristas (es decir, los inversores «consumidores») para que tomen decisiones de inversión que se ajusten a sus necesidades y preferencias, garantizando que reciban un trato justo y con la protección debida. Esto reforzará la confianza de los inversores minoristas a la hora de invertir de forma segura en su futuro y aprovechar plenamente la Unión de los Mercados de Capitales de la UE. El paquete de medidas presentado tiene por objeto alcanzar el objetivo de hacer de la UE un lugar aún más seguro para que los ciudadanos invirtieran a largo plazo y fomentar la participación en los mercados de capitales de la UE que tradicionalmente ha sido más baja que en otras regiones como en Estados Unidos.



Foto de amma nekrashevich en pexels

Nuevas normas para ahorrar 530 millones en el consumo de energía de electrodomésticos en modo “standby” y “desactivado”

Con el objetivo de reducir el consumo de electricidad de los electrodomésticos cuando están [apagados o en modo “Pre-parado” o standby](#), la Comisión Europea ha adoptado recientemente una nueva [normativa](#) que incorpora una serie de enmiendas al [Reglamento 1275](#) de diseño ecológico de 2008 sobre el modo “pre-parado” (standby), desactivado y pre-parado en red. Estos cambios permiten adaptar las normas a la actual evolución tecnológica y del mercado en los últimos años, ampliando también su ámbito de aplicación de forma que, ahora, se incluyen productos con una fuente de alimentación externa de baja tensión, como los equipos de red, -incluidos enrutadores y módems wifi- o altavoces inalámbricos. Con estas medidas, la Comisión Europea estima que los consumidores en Europa ahorrarán en sus facturas 530 millones de euros al año para 2030 y con las que se reducirá la emisión de CO2 en 1,36 millones de toneladas. Además del ahorro energético, las personas consumidoras tendrán un mejor acceso a la información sobre el modo “pre-parado”, “desactivado” y “pre-parado” en red, así como a la información sobre el tiempo necesario para que el producto llegue automáticamente a cada uno de estos estados.

Europa a favor de los productos sostenibles y duraderos y en contra del ecopostureo (greenwashing)

El Parlamento Europeo ha aprobado una propuesta de una nueva directiva que dotará a los consumidores de mayor poder de decisión durante la transición ecológica. Su principal objetivo es ayudar a los consumidores a tomar decisiones respetuosas con el medio ambiente, y alentar a las empresas a ofrecerles unos productos más duraderos y sostenibles. Esta nueva propuesta pretende prohibir la publicidad engañosa y reclamos sobre supuestas bondades medioambientales del tipo “respetuoso con el medioambiente”, “natural”, “biodegradable”, “climáticamente neutro” o “ecológico” si no están respaldados por pruebas específicas. Por otro lado, los europarlamentarios pretenden luchar contra la obsolescencia programada rechazando que se diseñen productos con características que reduzcan de entrada su vida útil o provoquen un mal funcionamiento prematuro. Además, los eurodiputados quieren prohibir que los fabricantes limiten el funcionamiento de un producto cuando se utiliza con consumibles, piezas de repuesto o accesorios (como cargadores o cartuchos de tinta) fabricados por otras empresas.

El Parlamento quiere una industria textil más ecológica y sostenible

Los eurodiputados han pedido también a la Comisión y los países de la UE acabar con la «moda rápida» y ayudar a los consumidores a hacer elecciones más sostenibles y éticamente responsables. El texto propone medidas para que los productos de confección vendidos en la UE sean más duraderos y fáciles de reutilizar, reparar y reciclar. La producción textil debe respetar los derechos humanos, sociales y laborales, así como el medio ambiente y el bienestar animal, en toda la cadena de suministro.

La Comisión Europea ha propuesto normas más simples, más claras y digitales para los detergentes en el mercado único

La propuesta de Reglamento revisado sobre detergentes simplifica y adapta las normas actuales para proteger mejor la salud y el medio ambiente, así como para garantizar un mejor funcionamiento del mercado único de detergentes. Las normas revisadas abarcan nuevos productos innovadores, como los detergentes que contienen microorganismos y nuevas prácticas sostenibles, como la venta de rellenos de detergentes. También introducen un etiquetado digital y un pasaporte de productos para detergentes y tensioactivos. A partir de ahora, la propuesta de la Comisión deberá ser aprobada por el Parlamento Europeo y el Consejo en el marco del procedimiento legislativo ordinario.

[Propuesta](#) de Reglamento sobre detergentes.

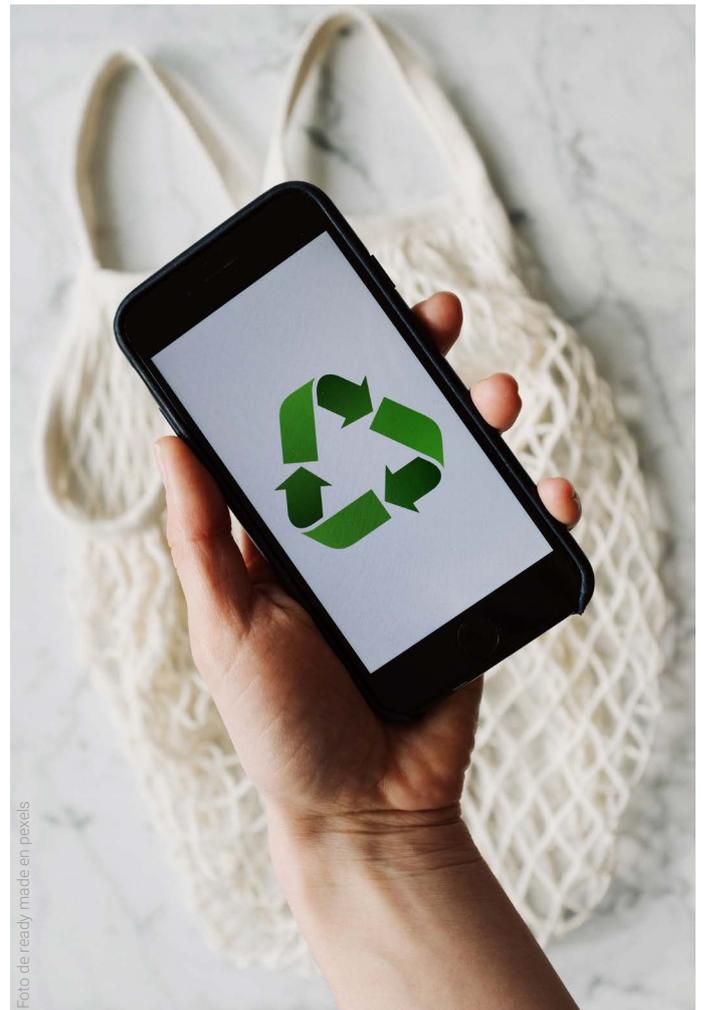
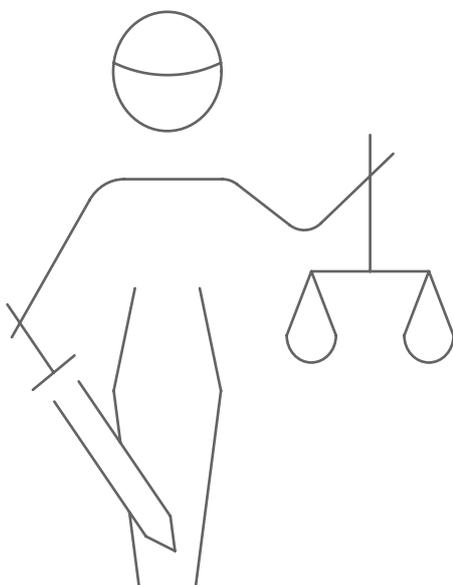


Foto de ready made en pexels



Nuevas sentencias

Derecho de desistimiento

Si el comercio no facilita información sobre el derecho de desistimiento, el consumidor no deberá pagar ningún importe en caso de devolución del producto o servicio comprados fuera del establecimiento. En estos casos, el comerciante debe asumir los gastos en los que hubiera incurrido por la ejecución del contrato durante el plazo de desistimiento. > [Sentencia](#).

14 días para devolver las compras online

El consumidor dispone de un período de 14 días para anular y devolver una compra realizada a distancia (por ejemplo, online, por teléfono, correspondencia o fuera del establecimiento), sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste adicional. No obstante, hay que aclarar que el consumidor deberá soportar los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no informa al consumidor de que le corresponde pagarlos. Además, existen algunas excepciones. Por ejemplo, podría resultar improcedente el derecho de desistimiento en la compra de bienes o servicios con una naturaleza especial o en el caso de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

Protección de datos

La mera infracción del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) no fundamenta un derecho a indemnización. El Tribunal de Justicia de la UE aclara:

- Que el derecho a indemnización está supeditado a tres requisitos:
 1. Una infracción del RGPD.
 2. Unos daños y perjuicios materiales o inmateriales consecuencia de esa infracción
 3. Una relación de causalidad entre los daños y perjuicios y la infracción.Por lo tanto, la infracción del Reglamento no conlleva necesariamente daños y perjuicios.
- Que el derecho a indemnización no se limita a daños y perjuicios inmateriales con un determinado umbral de gravedad.
- Que el RGPD no contiene disposiciones relativas a la cuantificación de la indemnización por daños y perjuicios. Por lo tanto, corresponde al ordenamiento jurídico interno de cada Estado miembro establecer los tipos de acciones que permitan garantizar los derechos que confiere el RGPD como la indemnización total y efectiva por daños y perjuicios sufridos, siempre que se respeten los principios de equivalencia y de efectividad.
> [Sentencia](#).

¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

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

Caso de éxito

CEC-España consigue que Amazon reembolse a un consumidor más de 600 € por un teléfono que devolvió

Un consumidor español compró en Amazon un Smartphone por valor de 622 euros, pero cuando recibió el teléfono decidió ejercer su derecho de desistimiento y devolverlo. Para ello, utilizó los servicios de Correos asumiendo también los gastos del envío (18 €). Sin embargo, después de más de un mes desde la devolución, el consumidor no llegó a recibir el reembolso correspondiente. Por este motivo, contactó con el Centro Europeo del Consumidor en España y gracias a su intermediación, consiguió que Amazon finalmente le devolviera el importe del teléfono más los gastos de envío. En total 640 €.

Derecho de desistimiento

Las personas consumidoras disponen de un plazo de 14 días para anular y devolver las compras realizadas a distancia o fuera del establecimiento -por ejemplo las compras online- sin indicar el motivo y sin incurrir en ninguna penalización. Es lo que se conoce como derecho de desistimiento.

> [Real Decreto Legislativo 1/2007](#)

“

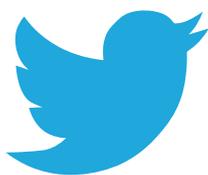
Magnífica y rápida resolución de la devolución de unos billetes de tren que llevaba más de 6 meses reclamando a SNCF. Gracias al Servicio de reclamación del Centro Europeo se solucionó en pocos días.

Reseña de una consumidor en Google

”

Foto de moe magners en pexels

Tuit destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

8 de junio de 2023

La Agencia Española de Protección de Datos recibió en 2022 el mayor número de reclamaciones de su historia: 15.128 reclamaciones.

- Un 9% más que en 2021.

- Un 47% que en 2020.

> [Sigue hilo](#)

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.