



agosto
2019



Carlos Ballugera Gómez

Presidente
Consejo de Consumidores y Usuarios

Entrevistamos al presidente del Órgano de consulta y representación de los consumidores y usuarios a nivel estatal, Carlos Ballugera Gómez. Nos habla de la necesidad de dotar de más recursos al Consejo de Consumidores y Usuarios para desarrollar políticas de igualdad. El mercado de consumo es desigual: hay una parte fuerte (la empresa) y otra más débil (el consumidor) y para que ambas partes estén en condiciones de equilibrio, los poderes públicos deben ayudar a los consumidores; puntualiza.

Mientras tanto, y a la espera de que lleguen estos recursos, nos explica que sus prioridades se centrarán en mejorar el funcionamiento del efecto “ultra partes” de la nulidad de condiciones generales en las acciones colectivas e individuales. Su objetivo: limitar la proliferación de los abusos de las empresas que afectan de forma masiva a los consumidores. Y aunque reconoce que la protección actual de los consumidores contra los abusos masivos es amplia, apunta que también es necesario dotarles de procedimientos colectivos que sean ágiles. Admite que, aunque por lo general los derechos de los consumidores están reconocidos sobre el papel, falla su aplicación.

Al referirse al papel de las instituciones se muestra categórico. Las autoridades de consumo tienen que ser más activas en la persecución y castigo del abuso, en particular del masivo. Insiste en la aplicación de la legitimación colectiva del Ministerio Fiscal y de las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, así como en la necesidad de nombrar fiscales autonómicos de consumo.

→ [Entrevista completa.](#)

Esta publicación ha sido financiada por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020).

El contenido recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja los puntos de vista de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Nos adaptamos al nuevo RGPD

Necesitamos su consentimiento para seguir compartiendo con usted la información y conocimiento de CEC-España. Envíenos un e-mail a cec@msscbs.es [Política de privacidad](#).



“Fiscales de consumo y Administraciones que apliquen la legitimación colectiva, claves para avanzar en la defensa del consumidor”.

España participa en la campaña “YourEUright” de la UE sobre los Derechos del Consumidor



En el marco de la campaña #yourEUright sobre los derechos de los consumidores europeos, el jefe de la Representación de la Comisión Europea en Madrid, Francisco Fonseca, el Director General de Consumo, Nelson Castro y el portavoz de la OCU, Enrique García han participado en la mesa redonda “no hay turismo sin turista”. En ella se han valorado los cambios que ha supuesto la nueva directiva en materia de viajes combinados para adaptar los derechos de los consumidores a las nuevas necesidades del mercado. Nelson Castro, Director General de Consumo del Ministerio de Sanidad,

Consumo y Bienestar Social, ha destacado los principales elementos de la nueva legislación. Entre ellos, Nelson ha subrayado la mejora en la armonización de los derechos de los consumidores en la UE, la introducción de obligaciones para hacer frente a casos de insolvencia por parte de organizadores y minoristas y la ampliación del concepto de transporte en relación a la directiva anterior. Otros puntos que ha comentado han sido la responsabilidad solidaria del operador y del minorista, el reconocimiento mutuo para el intercambio de información entre Estados miembros y el derecho de cesión del viaje.

 [Más información.](#)

Caso del mes



Timeshare

CEC-España consigue reembolsar a un consumidor de Reino Unido £ 2,250.00 por un contrato de Timeshare abusivo.

El consumidor había pagado £ 2,995.00 por inscribirse en un régimen de tiempo compartido (Timeshare) que le daba derecho a disfrutar de alojamiento vacacional durante varios años. El contrato firmado con una empresa española no incluía la fecha de finalización del mismo por lo que el consumidor solicitó la cancelación del contrato por considerarlo abusivo. Según la legislación española, este tipo de contratos con los que se adquiere el derecho de utilización de uno o más inmuebles en régimen de tiempo compartido, deben contener el periodo exacto de duración del contrato que, en cualquier caso, no puede ser superior a 50 años.

Derecho de desistimiento.

La ley reconoce también el derecho del consumidor a desistir del contrato, sin necesidad de justificación alguna, en un plazo de **14 días** naturales a partir de la fecha de celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante, o a partir de la fecha de su recepción si esta es posterior.

¿Quieres saber más sobre Timeshare? Infórmate [aquí](#).

 *Normativa aplicable:*

[Directiva 2008/122/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio.



Ante las jornadas de huelga convocadas en Renfe, el Centro Europeo del Consumidor en España informa a los usuarios de tren cuáles son sus derechos, en caso de que se hayan visto afectados por la cancelación de sus viajes, en base al [Reglamento \(UE\) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo](#).

>>> [Más información](#).

Derecho de los pasajeros ferroviarios.



Derecho a recibir información

Las compañías están obligadas a informar a los viajeros de los retrasos y suspensiones de trenes tan pronto como dispongan de esa información.



Llegadas. Retrasos de más de 1 hora

Si se prevé un retraso en la llegada de más de una hora, el viajero podrá elegir entre:

- ▶ **Reembolso del billete** en su integridad o de la parte del viaje que no se haya completado y en la parte ya completada si ésta no reviste por sí sola interés alguno para el viajero, habida cuenta de su plan de viaje inicial. En este caso, el viajero tiene derecho también a ser trasladado a su punto de salida inicial en la primera oportunidad disponible.
- ▶ **Continuar con el viaje** con la posibilidad de realizarlo por una vía alternativa en la primera oportunidad disponible o en una fecha ulterior, a elección del viajero, en condiciones comparables a las iniciales. Si continúa con el viaje, tiene derecho a indemnización*:

- ▶ 25% del precio de billete.
Retrasos de entre 60 y 119 minutos.
- ▶ 50% del precio del billete.
Retrasos de al menos 120 minutos.

*El viajero no tendrá derecho a indemnización si se le hubiera informado del retraso antes de adquirir el billete.

Plazo máximo para cobrar la indemnización:

1 MES desde que se solicita.



Salidas o llegadas. Retrasos de más de 1 hora

- ▶ Derecho a recibir alimentos y bebidas gratuitos.
- ▶ Si fuera necesario, el consumidor tiene derecho a alojamiento gratuito de una o más noches así como el transporte entre la estación y el lugar del alojamiento.
- ▶ Si el tren estuviera bloqueado, transporte hasta la estación de partida, hasta un punto de salida alternativo o hasta el destino final del servicio cuando sea posible.
- ▶ En caso de que la continuación del servicio resulte imposible, la compañía debe organizar servicios de transporte alternativos lo antes posible.

¿Cómo reclamar?



- ▶ Si el viaje forma parte de un viaje combinado, deberá dirigirse la reclamación al organizador o minorista.
- ▶ Si no es un viaje combinado, deberá reclamarse a las empresas ferroviarias pertinentes.
- ▶ De no llegar a acuerdo o no recibe respuesta, reclamar ante el organismo nacional competente.

En España las autoridades competentes son:

- ▶ [Ministerio de Fomento](#).
- ▶ [Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas](#).
- ▶ [Juntas Arbitrales del Transporte](#).



Huelgas en transporte aéreo.

Derechos en caso de grandes retrasos o cancelaciones ocasionados por huelgas en el sector

▶ Huelga servicio de asistencia en tierra (handling).

Como consecuencia de las huelgas del servicio de asistencia en tierra (handling) anunciadas recientemente, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha hecho pública una aclaración sobre los derechos de los pasajeros aéreos afectados por cancelaciones o grandes retrasos ocasionados por una **huelga del servicio de handling** de una aerolínea.

Según informa AESA, en estos casos, los pasajeros aéreos tendrían derecho a:

- ▷ Información.
- ▷ Atención.
- ▷ Reembolso o transporte alternativo hasta su destino final.

En cuanto al derecho de recibir una compensación (indemnización), [AESA](#) aclara que las cancelaciones o retrasos de vuelos por una huelga del servicio de asistencia en tierra podría ser considerada como circunstancias extraordinarias y por lo tanto, podría eximir a las compañías aéreas del pago de las compensaciones establecidas en el Reglamento (CE) nº 261/2004, siempre que la compañía aérea pueda demostrar que hizo todo lo posible por evitar la cancelación o el retraso.

▶ Huelga del personal de navegación.

No obstante, en cuanto a los derechos de los pasajeros en caso de **huelga del personal de navegación**, CEC-España recuerda que la [sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea con fecha 17 de abril de 2018](#) señala que una «huelga salvaje» del personal de navegación a raíz del anuncio por sorpresa de unas medidas de reestructuración no constituye una «circunstancia extraordinaria» por lo que la compañía aérea estaría obligada a indemnizar a los pasajeros en caso de cancelación o de gran retraso de un vuelo.

>>> [Más información sobre los derechos de los pasajeros aéreos.](#)

>>> [Los pasajeros que tienen derecho a reclamar al organizador del viaje el reembolso de sus billetes de avión no pueden reclamar también el reembolso al transportista aéreo.](#)



Advertencia. Posible nuevo fraude: Las cuentas de trading financiadas ligadas a cursos de formación.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) advierte a los consumidores sobre un posible nuevo fraude: Las cuentas de trading financiadas ligadas a cursos de formación. Estas cuentas ofrecen la posibilidad de acceder a una cuenta de valores para realizar operaciones de diversa naturaleza (bursátiles, CFDs, forex...) con la particularidad de que su usuario no arriesgaría capital propio y que obtendría supuestamente un porcentaje de las ganancias obtenidas. Para poder hacer uso de esas cuentas, el usuario debe realizar un curso de trading que, en ocasiones, tiene un coste de varios miles de euros.

De esta forma, la CNMV desea advertir a los potenciales usuarios de dichas cuentas de los riesgos en que podrían incurrir por la contratación de los cursos, entre ellos el de fraude o engaño en cuanto a la posibilidad de acceso a las cuentas de trading financiadas.

>>> [Más información.](#)



La CNMC recomienda eliminar las dificultades para abrir gasolineras automáticas.

Introducirían más competencia en el mercado y beneficiarían a consumidores y usuarios.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha publicado un estudio sobre el efecto competitivo de la entrada de gasolineras automáticas en el mercado (E/CNMC/005/19). Este tipo de estaciones de servicio tienen potencial para introducir más competencia en el mercado de distribución de carburantes, beneficiando a consumidores y usuarios. Según explica la CNMC, al no estar atendidas por personal para realizar el repostaje y el pago, soportan menores costes. Además, requieren menos espacio físico que las gasolineras tradicionales, lo que contribuye a que sean más baratas y permite su instalación en zonas menos atractivas para las estaciones tradicionales. Según se concluye en este estudio, por ejemplo, en la Comunidad de Madrid la diferencia media de precios entre las gasolineras automáticas de operadores independientes y las gasolineras atendidas de los operadores verticalmente integrados alcanzó un máximo del 16,9% para el gasóleo A y del 12,3% para la gasolina 95 durante el periodo investigado (2012-2016). De esta forma, las gasolineras automáticas incrementan la presión competitiva sobre las demás gasolineras, beneficiando también a los consumidores. Sin embargo, la CNMC apunta que la regulación nacional y de algunas comunidades autónomas es altamente restrictiva con las estaciones de servicio automáticas. De hecho, España es uno de los países de la Unión Europea con menor penetración de este tipo de estaciones de servicio. Por todo ello, la CNMC recomienda revisar la regulación estatal y autonómica para eliminar todos aquellos requisitos o limitaciones sobre las gasolineras automáticas que no sean verdaderamente necesarios, así como para lograr una mayor homogeneidad en la normativa.

>>> [Más información.](#)



Las entidades financieras no pueden seguir cobrando los tratamientos de iDental pagados con créditos vinculados.

El Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social ha hecho un llamamiento en defensa de los derechos de los consumidores, ante el riesgo de sufrir abusos en relación con los créditos contraídos para los tratamientos de iDental. De esta forma, se exige que se dé cumplimiento de forma estricta al artículo 29 de la [Ley 16/2011](#), de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en lo que se refiere a los créditos vinculados y recuerda algunos de los derechos que tienen los consumidores:

Las entidades financieras y no financieras que sigan cobrando o exigiendo el cobro a los afectados por el cierre de las clínicas, estarían incurriendo en un cobro indebido, con las consecuencias previstas en el artículo 25 de la [Ley 16/2011](#).

Las entidades no podrán exigir acreditación alguna, informes médicos o informes periciales sobre el estado de los tratamientos de los afectados, puesto que la prestación del servicio no se realizó y el crédito contratado servía exclusivamente para financiar la prestación de servicios específicos.

Las entidades no pueden sustituir un crédito vinculado al servicio, en este caso, el pago de un tratamiento dental; por créditos al consumo de cualquier producto sin el consentimiento expreso del cliente por el perjuicio que le pudiera ocasionar.

En caso de que los afectados suscriban nuevos contratos con otras entidades financieras, las entidades deberán informarles de qué tipo de contrato suscriben, un crédito al consumo o un crédito vinculado.

En el supuesto de que se sustituya un crédito vinculado por un crédito al consumo, la entidad deberá tener el consentimiento expreso del deudor.

Todos los pacientes que tuvieran créditos vinculados y se encontraran sin el tratamiento concluido no pueden ser incluidos en listas de morosos.

>>> [Más información.](#)



Estas vacaciones, no salgas sin tus derechos



Transporte de menores.

Más seguridad para los menores que viajan fuera de España.

España adopta nuevas medidas para unificar el sistema de control por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y clarificar los documentos de identificación que deben portar los menores en los viajes al extranjero. Con ellas, se incrementa también la protección de sus datos de carácter personal y se establecen garantías para que la documentación que se genere quede preservada a disposición de las distintas autoridades competentes en la materia. El objetivo es elevar los estándares de seguridad aplicables a los menores de edad que viajan fuera de España y evitar que puedan ser víctimas de delitos como la trata de seres humanos o los secuestros parentales.

>>> [Más información.](#)



Protección de datos.

Recomendaciones de AEPD para no bajar la guardia en materia de protección de datos.

- ✓ Evita decir dónde estás.
- ✓ Desconfía de las WiFis abiertas y ordenadores compartidos.
- ✓ Adelántate al robo o pérdida de tus dispositivos. Haz una copia de seguridad de la información que almacenas y no olvides añadir un sistema de clave o patrón para bloquear los dispositivos.
- ✓ Si puedes, desconecta y disfruta de las vacaciones.

>>> [Más información.](#)



Alquiler de vivienda.

Nueva web para informar sobre los derechos en materia de alquiler de vivienda.

El nuevo sitio web del Ministerio de Fomento pone en marcha un servicio de atención ciudadana para poder atender las dudas que puedan surgir a la hora de alquilar una vivienda. En él se ofrece un teléfono gratuito (900 900 707) y un buzón de dudas atendido por un equipo técnico.

>>> [Más información.](#)

Medidas urgentes sobre alquiler de vivienda.

>>> [Real Decreto-ley 7/2019 de 1 de marzo de 2019](#) de medidas urgentes sobre alquiler de vivienda.



Mascotas

Antes de emprender un viaje tanto a países de la Unión Europea como a terceros, infórmate de las recomendaciones del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y de la documentación reglamentaria para viajar con tu mascota.

>>> [Más información.](#)



Plataformas online Alquileres vacacionales.

Recomendaciones para evitar fraudes en las plataformas online de alquiler vacacional.

Los estafadores se sirven de páginas web especializadas, legales y fiables como Airbnb, Booking o HomeAway, para publicar ofertas que resultan ser una trampa. Para evitar posibles fraudes, la Oficina de Seguridad del Internauta ofrece las siguientes recomendaciones:

- ✓ Cuidado con los chollos.
- ✓ Cuidado con los anuncios mal redactados o con faltas de ortografía.
- ✓ Cuidado con las páginas que solo muestran un correo electrónico o un teléfono de contacto que siempre está apagado o no responde.
- ✓ Cuidado con los métodos de pago poco fiables.
- ✓ Comprobar la identidad del anunciante y la titularidad y existencia del inmueble.
>>> [Más información.](#)

¿Qué hacer en caso de fraude?

Denunciarlo ante los responsables de la plataforma online y denunciar el hecho ante la Policía Nacional.

>>> Infografía: [Pistas para detectar fraudes en los alquileres vacacionales.](#)



Compras online

Recomendaciones para comprar en plataformas online.

- Mantener el equipo actualizado y con un antivirus.
- Utilizar una contraseña robusta para los registros en las páginas webs.
- Identificar el NIF o Número de Identificación Fiscal de la empresa. Normalmente aparece en el "Aviso legal".
- Comprobar que la página utiliza el protocolo de comunicación seguro: **https**.
- Informarse de los datos personales que recoge y su finalidad.
- Identificar si la web dispone de sellos de confianza.
- Leer la política de envíos y devoluciones.
- Facilitar únicamente los datos que sean totalmente imprescindible para la compra.
- Comprobar las referencias del vendedor y leer opiniones de otros usuarios.
- No realizar pagos fuera de la plataforma online.
>>> [Más información.](#)



Vuelta al cole.

Cómo afrontar los gastos de la vuelta al colegio.

El Centro Europeo del Consumidor en España recomienda informarse bien antes de contratar un microcrédito rápido para afrontar los gastos de "la vuelta al colegio". Apela, además, a la precaución antes de contratar este tipo de productos y evitar el sobreendeudamiento ya que detrás de la rapidez y la facilidad con la que algunas empresas prestan dinero -generalmente- se esconden intereses elevados, plazos muy cortos para la devolución del préstamo, la posibilidad de un mayor endeudamiento si no se paga, formar parte de un fichero de morosos, o que la deuda se venda a una empresa de recobro.

>>> Lee [aquí](#) nuestras recomendaciones.



Más protección frente a la publicidad del juego.

El Gobierno incluirá las recomendaciones del Defensor del Pueblo en el Real Decreto sobre juego responsable.

El Ministerio de Hacienda ha aceptado las [recomendaciones](#) del Defensor del Pueblo para limitar la publicidad del juego y las apuestas reforzando así la protección de las personas más vulnerables a la adicción al juego, especialmente los menores. Así, el Gobierno tiene la voluntad de mejorar la redacción del Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades del juego y juego responsable incorporando estas recomendaciones que, el pasado mes de mayo, el Defensor del Pueblo dirigió a los ministerios de Hacienda y de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. El conjunto de medidas persiguen un mayor endurecimiento del marco regulatorio así como distintas medidas preventivas.

>>> [Más información aquí.](#)



Airbnb mejora la forma en que presenta sus ofertas.

La Comisión Europea ha anunciado que, a raíz de las negociaciones con Airbnb, la plataforma ha mejorado y aclarado plenamente la forma en que presenta las ofertas de alojamiento a los consumidores, que ahora se ajustan a las normas establecidas en la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. Este resultado es consecuencia del llamamiento que hicieron la Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de la UE en julio de 2018.

>>> [Más información.](#)



Consumo de TV ¿Cómo proteger a los menores?

Derechos de los menores:

-Derecho a que su imagen y su voz no sean utilizadas en los servicios de comunicación sin su consentimiento o el de su representante legal.

-No está permitida la difusión de su nombre, imagen u otros datos que permitan la identificación del menor en el contexto de hechos delictivos o emisiones que discutan su tutela o filiación.

-Está prohibida la emisión de contenidos audiovisuales que puedan perjudicar seriamente el desarrollo físico, mental o moral de los menores y en particular:

- Pornografía.
- Maltrato.
- Violencia de género o violencia gratuita.

Informe sobre TV e Infancia de 2018.

A lo largo de 2018, se han recibido 87 reclamaciones. De ellas, se han resuelto 48 debido a su adecuación a los criterios recogidos en el Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia.

Teniendo en cuenta estos datos, 37 son reclamaciones por contenidos (lo que representaría el 61,7% del total) emitidos en diferentes programas o a programas en su totalidad, mientras que 6 atienden a avances de programación (12,5%) y 5 son por mensajes publicitarios (10,4%).

Atendiendo al prestador de este servicio, la distribución de las quejas presentadas se distribuirían de la siguiente forma: en primer lugar, se situaría Mediaset agrupando 6 de cada 10 reclamaciones por la emisión de contenidos. A continuación, estaría la corporación de RTVE con el 16,3% de las quejas, seguida de Atresmedia con el 14% del total.

Por último, y con cifras menos destacadas, estarían las cadenas autonómicas integradas en la FORTA con un 4,7% y sería el alcanzado por Net TV y por Ten.

>>> Más información [aquí](#).

Horarios protegidos:

▷ **Horario de protección de menores:** De 6:00 a 22:00 horas. ✓

▷ **Franjas de protección reforzada para menores de 13 años:**

- Laborables: De 8:00 a 9:00 horas. ✓
De 17:00 a 20:00 horas. ✓
- Fines de semana y festivos nacionales: De 9:00 a 12:00 horas. ✓

Los contenidos que puedan perjudicar (no seriamente) el desarrollo físico, mental o moral de los menores, solo podrán emitirse en abierto entre las 22:00 y las 6:00 horas. Además, deben ir acompañados de un indicador visual que debe mantenerse a lo largo de toda la emisión.

¿Cómo reclamar en caso de contenidos audiovisuales inadecuados?

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dispone de un [formulario](#) para presentar reclamaciones sobre contenidos audiovisuales, a través del cual cualquier persona física o jurídica puede denunciar cualquier programa o anuncio de ámbito nacional.

>>> Más información [aquí](#).



PROTECCIÓN DE LA SALUD



Pilas de botón: Recomendaciones para un uso seguro.

El Observatorio de Internet -perteneciente al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social- ha publicado un [vídeo](#) con una serie de consejos para evitar accidentes y utilizar de forma segura las pilas de moneda o botón de litio que contienen muchos de los aparatos electrónicos. En él advierten de que las pilas de litio de más de 12mm atascadas en el esófago generan sustancias que pueden generar quemaduras severas e incluso perforarlo en cuestión de pocas horas dañando incluso vasos sanguíneos vitales. Especial cuidado hay que tener con los menores ya que según las cifras que maneja el Ministerio, el 12.6% de los niños menores de 6 años que ingieren una pila de litio de 20 mm sufren daños severos o fatales.

Recomendaciones de seguridad ✓

 [Ver vídeo](#)

-  Mantener los aparatos y los blisters de pilas abiertos fuera de la vista y el alcance de los niños.
-  Al manipular las pilas o los aparatos, vigilar que no caiga ninguna pila al suelo.
-  No guardar las pilas cerca de comida o medicamentos.
-  Cuidado también con las pilas ya usadas. Son igualmente peligrosas.
-  En la mayor parte de los accidentes, los niños no están supervisados por adultos y obtienen la pila directamente de los aparatos.
-  Reciclar las pilas gastadas en un punto limpio lo antes posible.
-  El compartimento de las pilas en los juguetes para menores de 3 años debe estar sellado con tornillos de forma segura.

Primeros auxilios en caso de ingesta



- Acudir urgentemente a un centro médico y llevar el aparato que contenía la pila.
- No intentar provocar el vómito.
- No proporcionar ningún tipo de comida o bebida.

Cómo comprar medicamentos en Internet.

Recomendaciones de la [Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios \(AEMPS\)](#) para comprar medicamentos en Internet o aplicaciones para móviles con las garantías de seguridad, calidad y eficacia necesarias.

- ▷ Sólo pueden venderse medicamentos no sujetos a prescripción médica. La venta telemática de medicamentos sujetos a prescripción médica está prohibida.
- ▷ La venta telemática de medicamentos no sujetos a prescripción médica solo puede realizarse en farmacias legalmente autorizadas y que figuren en el [listado publicado por la autoridad competente](#).
- ▷ La venta debe ser directa desde la farmacia, con intervención de un farmacéutico responsable de la dispensación y sin intermediarios.
- ▷ Los pedidos se realizarán directamente a la oficina de farmacia, a través del sitio web habilitado al efecto.
- ▷ El transporte de los medicamentos desde la farmacia dispensadora hasta el domicilio indicado por el usuario será responsabilidad de la farmacia.

... Y para los complementos alimenticios, sigue este Decálogo.

Los consumidores deben realizar un consumo responsable de los complementos alimenticios. Para ello, es necesario seguir el consejo de los médicos y otros expertos sanitarios, así como las instrucciones de uso y las advertencias del etiquetado de los productos.

[Decálogo](#) para un consumo responsable:

1. No utilizarlos como sustituto de una dieta equilibrada.
 2. Seguir las instrucciones de uso.
 3. Comprobar los ingredientes para prevenir alergias o intolerancias.
 4. No consumir dosis superiores a las que se indican.
 5. Natural no es sinónimo de producto seguro.
 6. Informar al médico, especialmente, en caso de enfermedad, cirugías, embarazo o menores.
 7. Desconfiar de las propiedades y efectos increíbles o "milagro".
 8. No comprar a fuentes desconocidas.
 9. Para el sobrepeso y el exceso de grasa, se recomienda reducir las calorías y aumentar el gasto de energía. Los complementos sólo deben ser algo complementario o adicional.
 10. En general, una dieta variada y equilibrada cubre las necesidades nutricionales.
- >>> [Más información](#).



PROTECCIÓN DE LA SALUD.



El bisfenol A, sustancia extremadamente preocupante por sus propiedades tóxicas para la reproducción.

El bisfenol A (BPA) es un compuesto químico utilizado en la producción de plásticos que resulta ser un disruptor endocrino, es decir, un material capaz de alterar el equilibrio hormonal en humanos. Este material es utilizado en la industria alimentaria para revestir algunos tipos de envases de alimentos y bebidas. Por este motivo, el bisfenol A (BPA) fue clasificado como sustancia tóxica para la reproducción en el [Reglamento Reach de julio de 2016](#) sobre registro, evaluación, autorización y restricción de las sustancias y mezclas químicas. Por su parte, el Comité de los Estados miembros de la ECHA (Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas) decidió por unanimidad clasificar el bisfenol A como sustancia extremadamente preocupante que respondía a los criterios establecidos en el artículo 57, letra c), del Reglamento. Así, el 4 de enero de 2017, el Director Ejecutivo de la ECHA adoptó una decisión por la que se inscribía al bisfenol A en la lista de sustancias que podrían ser incluidas en la lista de sustancias sujetas a autorización a la que se refiere el artículo 59, apartado 1, del Reglamento. Sin embargo, la Asociación PlasticsEurope, que representa los intereses de la industria de productos de materias plásticas y, en particular, de cuatro sociedades que comercializan el bisfenol A, consideró que esa decisión de ECHA infringía las disposiciones del Reglamento REACH. Dicha Asociación acusó a ECHA de haber violado el principio de proporcionalidad y de haber cometido un error manifiesto de apreciación al no haber tenido en cuenta información relativa a las utilidades intermedias del bisfenol A. Por este motivo, acudió ante el Tribunal General de la Unión Europea para interponer un recurso de anulación contra la decisión del Director Ejecutivo de la ECHA de 4 de enero de 2017. El Tribunal General ha dictado sentencia recientemente confirmando que el bisfenol A es una sustancia extremadamente preocupante debido a sus propiedades tóxicas para la reproducción.

>>> Más información [aquí](#).



Se reduce el uso de plomo en los juguetes para mejorar su seguridad.

España ha limitado el uso de cromo VI en los materiales utilizados en los juguetes mediante la [Orden PCI/791/2019 de 18 de julio](#). El nuevo valor límite del cromo VI que puede ser empleado en la composición de los juguetes pasará de los actuales 0,2 miligramos por kilogramo a 0,053 miligramos por kilogramo. Esta orden, que entrará en vigor el próximo 18 de noviembre, persigue una mayor protección para los niños. De esta forma, se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2018/725 de la Comisión, de 16 de mayo de 2018, por la que se modifica, para adaptarlo al progreso técnico y científico, el punto 13 de la parte III del anexo II de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la seguridad de los juguetes, en lo que respecta al cromo VI.



Apple retira y sustituye las baterías de algunas unidades del MacBook Pro.

Apple ha anunciado la retirada voluntaria de un número limitado de unidades del MacBook Pro de 15 pulgadas de generaciones anteriores cuyas baterías pueden sobrecalentarse y suponer un riesgo a la seguridad. Estas unidades se vendieron principalmente entre septiembre de 2015 y febrero de 2017, y pueden identificarse por el número de serie del producto. Los consumidores afectados pueden cambiar la batería afectada de su MacBook Pro totalmente gratis. Para saber más sobre los productos afectados y cómo cambiar la batería sin coste alguno, visita esta página [web](#).



Mismas condiciones para todos los pagos en euros dentro de la eurozona.

Introducción del euro:

Una divisa común para pagos en efectivo.

1 enero
2002

- ✓ Más comodidad.
- ✓ Más sencillez.

Con la introducción de los billetes y monedas en euros, es posible realizar pagos en efectivo dentro de la eurozona en una divisa común con la misma comodidad y sencillez con la que se efectuaban anteriormente dichas transacciones en las respectivas monedas nacionales.

Zona Única de Pagos en Euros (SEPA).

Se crea la Zona Única de Pagos en Euros o Single Euro Payments Area (SEPA) por su acrónimo en inglés para posibilitar la emisión y recepción de pagos en cualquier lugar de la zona euro. El objetivo es desarrollar instrumentos, estándares, procedimientos e infraestructuras comunes de pagos transfronterizos en euros dentro de la eurozona para que los bancos no cobren al consumidor más de lo que le cobrarían en su país por una operación equivalente.

2014
Finalización
del Proceso

Pagos en euros con una cuenta bancaria única.

Mismas condiciones para pagos en euros con una cuenta bancaria.

- ✓ Más facilidad.
- ✓ Más eficiencia.
- ✓ Más seguridad.
- ✓ Más igualdad.

2008 Entrar en funcionamiento las **Transferencias SEPA**

2009 Lanzamiento de los **Adeudos Domiciliados SEPA**

Normativa

[Reglamento \(CE\) 924/2009 sobre pagos transfronterizos.](#)

[Reglamento \(UE\) 260/2012 sobre la SEPA.](#)

[Reglamento \(UE\) 248/2014 Modifica el Reglamento SEPA 2012.](#)

[Directiva \(UE\) 2015/2366 Sobre servicios de pago en el mercado interior.](#)

[Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.](#)

Otros pagos en euros dentro de eurozona.



Pagos con tarjeta.

Los pagos en euros con tarjeta de crédito o débito deben tener los mismos "recargos" o comisiones en todos los países de la zona euro.

Estas normas no se aplican en:

- Tarjetas expedidas por sistemas tripartitos (American Express, Diners Club, etc.)
- Tarjetas de empresa o corporativas.

Los pagos en monedas de la UE distintas al euro pueden tener comisión por cambio de divisa.



Cajeros automáticos.

Las entidades bancarias deben cobrar a los consumidores los mismos "recargos" o comisiones por retirar efectivo en un cajero automático de una red perteneciente a otro banco, independientemente del país de la UE donde esté el cajero.

Adeudos domiciliados SEPA

Las empresas que discriminen al consumidor por la nacionalidad de la cuenta de pago podrán ser sancionadas.

Los consumidores tienen derecho a no especificar el Estado miembro en el que está radicada su cuenta de pago (IBAN). Esto conlleva la correlativa obligación de las empresas de servicios (telecomunicaciones, seguros, energéticas, etc.) de aceptar cualquier cuenta bancaria (IBAN) y no discriminar al ordenante en función de si se trata de una cuenta nacional o de cualquier otro país del Espacio Económico Europeo. De lo contrario, las administraciones de consumo competentes estimarán este incumplimiento como una irregularidad que podrá ser sancionada en base al [Reglamento SEPA 260/2012](#). >>> [Más información](#).

Servicios Financieros



Pagos más transparentes y seguros.

A partir de diciembre **2019**.

Conversión de monedas más transparentes.

Actualmente, a los pagos transfronterizos en euros procedentes de países no pertenecientes a la eurozona se les aplica comisiones elevadas. En marzo de 2019, el Consejo de la UE adoptó el texto del Reglamento que introducirá nuevos requisitos de transparencia para las comisiones por servicios de conversión de divisas. De esta forma, los consumidores podrán elegir si desean pagar en la moneda local o en su moneda nacional cuando realicen pagos con tarjeta o retirar efectivo en el extranjero y deberán ser informados de las comisiones aplicables antes de decidir en qué moneda van a pagar.

Normativa

[Reglamento 2019/518 sobre determinadas comisiones por pagos transfronterizos y comisiones por conversión de divisas.](#)

A más tardar el **31 de mayo 2021**.

Nuevas normas para luchar contra el fraude con medios de pago que no sean en efectivo.

Lo Estados miembros tienen de plazo hasta el 31 de mayo de 2021 para trasponer a su legislación nacional la nueva Directiva sobre la lucha contra el fraude y la falsificación de medios de pago distintos del efectivo con la que se eliminan los obstáculos operativos que dificultan la investigación y la acción judicial. La nueva norma prevé también medidas destinadas a aumentar la sensibilización del público respecto de técnicas fraudulentas como el phishing o la clonación.

Normativa

[Directiva \(UE\) 2019/713 sobre la lucha contra el fraude y la falsificación de medios de pago distintos del efectivo.](#)



¿Tu banco no está respetando tus derechos como consumidor?

1. Reclama tus derechos ante el SAC.

Primero, hay que presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la entidad bancaria.

Plazos de respuesta del SAC.



Reclamaciones relacionadas con servicios de pago.

(Recibos domiciliados, cuentas corrientes, tarjetas, transferencias...)

15 días hábiles*.

El SAC deberá resolver al usuario en un plazo de 15 días hábiles desde la presentación de la reclamación.



Reclamaciones relacionadas con otros temas distintos a servicio de pago.

(Préstamos hipotecarios, créditos al consumo, depósitos...)

Consumidores.

1 mes**.

El consumidor puede acudir a Banco de España si el SAC no le responde en un plazo de un mes o no está de acuerdo con la resolución.

Otros usuarios.

2 meses***.

Si el reclamante no es consumidor o microempresa, el plazo del SAC será de 2 meses.

*RD ley 19/2018 de servicios de pago.

**Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

***Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente.

2. Reclama a Banco de España.

Si el usuario no está de acuerdo con la resolución del SAC o no le contestan en el plazo correspondiente, puede presentar la reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

Requisitos para reclamar a Banco de España.

No se admitirán reclamaciones:



Cuando haya transcurrido un año desde que el consumidor presentó la reclamación ante la entidad. (art. 18.1.e) de la Ley 7/2017).



Cuando hayan pasado más de 6 años desde que se produjeron los hechos sin que el consumidor haya presentado reclamación o queja ante Banco de España.

Plazos de resolución Banco de España.

▶ **Consumidores. 90 días.**

▶ **No consumidores. 4 meses.**

Derecho de desistimiento en los créditos vinculados.

El crédito vinculado es el crédito que ofrece un comercio al cliente para poder financiar el pago de determinados bienes y servicios a través de una entidad de crédito asociada.

Cuando el consumidor tiene derecho a desistir del encargo o pedido realizado (no todos los productos cuentan con derecho de desistimiento), también puede desistir del crédito vinculado sin ningún tipo de penalización. El plazo para poder desistir es de 14 días naturales. Si el empresario incumple el contrato (por ejemplo, el bien o servicio no se entrega, es defectuoso o no es conforme a lo pactado), puede dar por zanjado tanto la compra como el crédito vinculado.

>>> [Más información aquí.](#)

>>> [Reclamaciones, quejas o consultas de Banco de España.](#)

>>> [Más información sobre cómo reclamar ante Banco de España.](#)



Mercado Único Digital

Comercio online.



Lo que está por llegar.

Recientes logros alcanzados.

A partir de 14 septiembre de 2019.

Medidas para mejorar la seguridad de servicios de pago El [Reglamento delegado \(UE\) 2018/389](#), que recoge los requisitos que deben cumplir los proveedores de servicios de pago a efectos de la aplicación de medidas de seguridad, se aplicará a partir del 14 de septiembre de 2019.

Marzo de 2020.

Revisión del Reglamento contra el bloqueo geográfico. El fin del bloqueo geográfico injustificado en las compras online cumplirá un año el próximo mes de diciembre y está previsto que en marzo de 2020 se realice la primer revisión del [Reglamento 2018/302](#) que lo regula para analizar si es necesario ampliar su ámbito de aplicación. Los contenidos audiovisuales y de otro tipo, facilitados por vía electrónica y protegidos por derechos de autor, tales como la transmisión y la descarga de música, los libros y los juegos electrónicos, no se contemplan en las normas actuales, por lo que es probable que merezca una atención específica.

1 de enero de 2021.

Nuevas normas sobre el IVA para las ventas online.

Los Estados miembros han acordado las medidas necesarias para simplificar las normas del IVA que se aplican a las ventas de bienes y servicios en línea, garantizando a la vez que los mercados en línea contribuyan a la lucha contra el fraude fiscal y que entrarán en vigor en enero de 2021. [Más información.](#)

4 febrero de 2021.

Medidas contra las prácticas de competencia ilegal.

La [Directiva \(UE\) 2019/1](#) incluye medidas destinadas a dotar a las autoridades de competencia de cada Estado miembro de los medios necesarios para adaptar a la era digital el cumplimiento de las normas de competencia y luchar contra las prácticas de competencia ilegales en la UE garantizando así el correcto funcionamiento del mercado interior. Los Estados miembros la pondrán en vigor a más tardar el 4 de febrero de 2021

1 de enero de 2022.

Suministro de contenidos y servicios digitales.

La [Directiva 2019/770](#) persigue contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior mediante unas normas comunes sobre determinados requisitos de los contratos para el suministro de contenidos o servicios digitales y, en particular, sobre la conformidad de los contenidos o servicios digitales, las medidas correctoras en caso de falta de conformidad o incumplimiento del suministro, y la modificación de los contenidos o servicios digitales. A más tardar el 1 de julio de 2021, los Estados miembros adoptarán y publicarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a la presente Directiva. Las medidas empezarán a aplicarse en enero de 2022.

Desde febrero de 2019.

Directiva revisada sobre servicios de pago.

El [Real Decreto 19/2018](#), que transpone la Directiva revisada sobre servicios de pago ([Directiva 2015/2366](#)), se aplica desde febrero de 2019. Se regulan así -entre otros aspectos- los servicios de pago que se prestan con carácter profesional, el régimen de transparencia e información aplicable a los servicios de pago, así como los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de los proveedores. Al mismo tiempo, **se promueve la innovación en los servicios de pago a través del móvil y de internet** y se facilita y mejora la seguridad en el uso de estos sistemas reforzando el nivel de protección al usuario contra fraudes y abusos potenciales.

Desde diciembre 2018.

Protección de datos y garantías de derechos digitales.

España publica la [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales con la que adapta el derecho español al modelo establecido por el [Reglamento General de Protección de Datos \(RGPD\)](#).

Desde mayo 2018.

Sanciones a partir de noviembre 2019.

Servicios transfronterizos de paquetería.

El [Reglamento \(UE\) 2018/644](#) establece las medidas para fomentar unos mejores servicios de paquetería transfronterizos en Europa como, por ejemplo, la transparencia de las tarifas y la evaluación de las tarifas a fin de detectar aquellas que sean excesivamente elevadas. Estas medidas empezaron a aplicarse a partir del 22 de mayo de 2018 con la excepción de las sanciones que deberán empezar a hacerlo a partir del 23 de noviembre de 2019.

Desde abril de 2018.

Acceso a las suscripciones en línea desde cualquier Estado miembro.

Con el [Reglamento \(UE\) 2017/1128](#), desde abril de 2018, se puede acceder a servicios como películas, series, eventos deportivos, música o videojuegos, que hayan sido contratados a través de una suscripción desde cualquier punto de la UE, siempre que la estancia en otro país miembro tenga carácter temporal. ([Corrección de errores del Reglamento de la UE sobre la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea](#)).

Mercado Único Digital

Comercio online.



Balance de la Comisión Europea.

Ciberseguridad.

Instrumentos de la UE para proteger las redes de comunicaciones electrónicas.

Directiva sobre seguridad de las redes y sistemas de información (Directiva SRI).

Desde mayo de 2018, se introducen nuevos mecanismos de cooperación en la UE y medidas para aumentar las capacidades nacionales y obligaciones de los operadores de servicios esenciales y proveedores de servicios digitales con el fin de adoptar prácticas de gestión de riesgos y notificar incidentes significativos.

Reglamento de Ciberseguridad de la UE (Acta de Ciberseguridad).

Desde mayo de 2019, por primera vez, se introducen normas a escala de la UE para la certificación de la ciberseguridad de los productos, procesos y servicios a través del Acta de Ciberseguridad: Reglamento (UE) 2019/881 relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación.

Agencia de Ciberseguridad de la UE (ENISA).

Nuevo mandato permanente para ENISA y más recursos para cumplir sus objetivos.

Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. (Directiva 2018/1972).

Los Estados miembros deberán velar por mantener la integridad y seguridad de las redes públicas de comunicaciones. Deberá garantizarse la gestión adecuada de cualquier riesgo para la seguridad de las redes y los servicios, y las autoridades reguladoras nacionales competentes podrán emitir instrucciones vinculantes. *Este Código se aplicará a partir de 21 de diciembre de 2020.*

Régimen de sanciones (Reglamento UE 2019/796).

En mayo de 2019, el Consejo de la UE instuye un régimen de sanciones que permite a la UE imponer medidas restrictivas específicas para disuadir y responder a los ciberataques que supongan una amenaza externa para la UE y sus Estados miembros. Este nuevo régimen de sanciones forma parte del conjunto de instrumentos de ciberdiplomacia de la UE.

Consumo saludable y sostenible.

ELECTRICIDAD.

Directiva 2019/944 de 5 de junio.

Nuevas normas comunes para un mercado interior más integrado, equitativo y transparente.

Esta Directiva establece las normas comunes en materia de generación, transporte, distribución, almacenamiento de energía y suministro de electricidad con vistas a la creación en la Unión de unos mercados de la electricidad competitivos realmente integrados, centrados en el consumidor, flexibles, equitativos y transparentes. Su objetivo es garantizar que los precios y costes de la energía sean asequibles y transparentes, así como un elevado grado de seguridad de suministro y la transición hacia un sistema energético sostenible bajo en carbono. Además, fija las formas de cooperación entre los Estados miembros, las autoridades reguladoras y los gestores de redes de transporte a fin de crear un mercado interior de la electricidad totalmente interconectado que incremente la integración de electricidad procedente de fuentes renovables, la libre competencia y la seguridad de suministro.



Mayor empoderamiento y protección al consumidor.



La Directiva garantizará un elevado nivel de protección al consumidor, en particular a los clientes vulnerables, sobre todo en lo que se refiere a la transparencia de las condiciones contractuales, la información general y los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios. Además, se atajará la pobreza energética.

La Directiva será aplicable en su totalidad a partir de 1 de **enero de 2021**.

Derecho a elegir suministrador. El consumidor podrá obtener electricidad de un suministrador con independencia del Estado donde esté registrado.

Derecho a recibir información. El contrato deberá incluir información transparente clara, concisa y sencilla -entre otras cosas- sobre la identidad y dirección del suministrador, características del servicio, facturación, duración del contrato, condiciones de renovación, los procedimientos para reclamar extrajudicialmente, las compensaciones o los reembolsos aplicables en caso de que el suministrador no cumpla con los niveles de calidad contratados. En caso de desconexión, el suministrador deberá ofrecer al consumidor información gratuita sobre medidas alternativas a la desconexión con suficiente antelación. Los posibles cambios en el producto, precio o descuento aparecerán en la factura junto con la fecha de la modificación.

Derecho a acceder a mecanismos de resolución extrajudicial de litigios. Se crearán puntos de contacto únicos que ofrecerán información sobre los derechos de los consumidores y se garantizará el acceso a mecanismos para resolver los posibles litigios por la vía extrajudicial que serán sencillos, justos, transparentes, independientes, eficaces y eficientes. La participación de empresas de electricidad en estos mecanismos será obligatoria.

Derecho a protección de datos. Se garantiza la protección y un acceso e intercambio eficiente y seguro de los datos de medición, consumo y del servicio. El consumidor podrá acceder a estos datos de forma sencilla y gratuita.

Derecho a elegir el modo de pago sin discriminación.

Derecho a un contador inteligente. Los consumidores deberán solicitarlo y asumirán los costes correspondientes. El cliente deberá ser informado de estos gastos así como de las funciones, interoperabilidad, y los servicios y beneficios que ofrecen. La instalación deberá realizarse en un plazo máximo de 4 meses desde su solicitud y, al menos cada dos años, tendrá que ser revisado informando al consumidor de los posibles avances tecnológicos y las posibles mejoras.

Derecho a un contrato con precios dinámicos de electricidad. Este tipo de contratos reflejan la variación del precio en los mercados al contado, incluidos los mercados diarios e intradía y para su contratación es necesario que el consumidor de su consentimiento y tenga un contador inteligente. El cliente deberá ser informado también sobre las oportunidades, costes y sus riesgos. Las autoridades reguladoras supervisarán el mercado, evaluarán los riesgos y harán frente a las prácticas abusivas.

Derecho a cambiar de suministrador de forma gratuita. A más tardar en 2026, este cambio no podrá durar más de 24 horas. Podrá haber penalizaciones si se pone fin a los contratos de precio fijo de electricidad antes de su vencimiento siempre que se recoja en el contrato y se haya comunicado al cliente de forma clara antes de firmarlo. Los consumidores también tendrán derecho a participar en procedimientos colectivos de cambio de suministrador.

Contrato de agregación. Los clientes tendrán derecho a comprar y vender servicios de electricidad, incluida la agregación distintos al suministro. Los participantes que presten servicios de agregación informarán a los clientes sobre todas las condiciones del contrato, facilitarán información gratuita sobre la respuesta de demanda o los datos sobre electricidad suministrada y vendida.

Derecho a herramientas de comparación de ofertas de suministradores, incluidas las de los precios dinámicos de electricidad. Deberán ser independientes, objetivas y accesibles para personas con discapacidad. La información facilitada será precisa, sencilla y actualizada. Los resultados de las búsquedas deberán tratar equitativamente a todas las empresas eléctricas y se informará al consumidor sobre los criterios de comparación utilizados que deberán ser, igualmente, claros y objetivos. Además, está previsto crear un sello de confianza para la herramienta de comparación que será otorgado por la autoridad nacional competente de cada Estado miembro.

Derecho a actuar como clientes activos. El consumidor tendrán derecho a vender electricidad autogenerada siempre que esa actividad no constituya su principal actividad comercial o profesional mediante acuerdos de compra-venta. Además, podrá operar directamente o mediante agregación, es decir, ser clientes activos individuales o clientes activos que actúen conjuntamente.

Derecho a participación transfronteriza en comunidades ciudadanas de energía. Estas comunidades son entidades jurídicas cuyo objetivo es ofrecer beneficios medioambientales, económicos o sociales a sus miembros o a la localidad en la que desarrolla su actividad. Participan en la generación, la distribución, el suministro, el consumo, la agregación, el almacenamiento de energía, la prestación de servicios de eficiencia energética o, la prestación de servicios de recarga para vehículos eléctricos o de otros servicios energéticos a sus miembros.

Derecho a participar de la respuesta a la demanda mediante agregación. Se trata del derecho del cliente final a cambiar su consumo de electricidad mediante agregación en los mercados de electricidad.

Consumo saludable y sostenible.



ELECTRICIDAD.



Nuevo Reglamento (UE) 2019/943 de 5 de junio. Un mercado de electricidad transfronterizo menos discriminatorio y más competitivo.

Establece las bases para lograr, en 2030, los objetivos de la Unión de la Energía, y en particular del marco de la política climática y energética. Persegue, entre otros aspectos, establecer los principios fundamentales que permitan un acceso al mercado no discriminatorio a todos los proveedores de recursos y clientes, así como garantizar la competencia en el mercado mundial y la respuesta de la demanda. Además, tiene como objetivo incorporar al mercado un mecanismo de compensación por los flujos eléctricos transfronterizos, la fijación de principios armonizados sobre tarifas de transporte transfronterizo y sobre la asignación de la capacidad de interconexión disponible entre las redes nacionales de transporte. En definitiva, se trata que el mercado mayorista sea más eficiente en su funcionamiento y transparente, contribuyendo así a un elevado nivel de seguridad en el suministro eléctrico. Todo ello, mediante mecanismos armonizados de normas para el comercio transfronterizo de electricidad.

>>> [Reglamento UE 2019/943](#)

Aplicable a partir de
1 de **enero** de 2020.



Jurisprudencia.

Tribunal de Justicia de la UE.

▷ Honorarios. Tarifas mínimas y máximas.

>>> [La República Federal de Alemania ha incumplido las obligaciones que le incumben con arreglo al artículo 15, apartados 1, 2, letra g\), y 3, de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, al haber mantenido las tarifas obligatorias para las prestaciones de servicios de planificación de arquitectos e ingenieros.](#)

▷ Transporte aéreo.

>>> [Los pasajeros que tienen derecho a reclamar al organizador de su viaje el reembolso de sus billetes de avión no pueden reclamar también el reembolso al transportista aéreo.](#)

>>> [Vuelos con conexión directa con salida de un Estado miembro y con destino a un tercer Estado con escala en otro tercer Estado y que hayan sido objeto de una única reserva: el transportista aéreo que haya operado el primer vuelo está obligado a compensar a los pasajeros que hayan sufrido un gran retraso en la llegada del segundo vuelo operado por un transportista aéreo no comunitario.](#)

Tribunal Supremo.

▷ Consumidor.

>>> [Una sociedad mercantil no puede tener la cualidad legal de consumidora, porque tiene ánimo de lucro y ejerce en el mercado como empresaria.](#)

▷ Bitcoins.

>>> [Los bitcoins no son un objeto material, ni tiene la consideración legal de dinero.](#)

▷ Comercio electrónico.

>>> [Una plataforma de comercio electrónico como Amazon no está obligada en todos los casos a poner a disposición del consumidor un número de teléfono antes de la celebración de un contrato.](#)

▷ Protección de datos.

>>> [El administrador de un sitio de Internet equipado con el botón «me gusta» de Facebook puede ser responsable conjuntamente con Facebook de la recogida y la transmisión a Facebook de los datos personales de los visitantes de su sitio.](#)



Publicaciones de interés.



Banco de España.

[Bitcoin: ¿Una solución para los sistemas de pago o una solución en busca de problema?](#)



CIS

[Índice de Confianza del Consumidor.](#)
Julio 2019



Comisión Europea.

[Guía sobre la interpretación de la Directiva sobre cláusulas abusivas.](#)

Texto en inglés.



CNMC

[Informe relativo a la consulta a los representantes de los usuarios sobre el punto de vista del mercado ferroviario.](#)
2019.