



julio  
2018



## Entrevista

“La adaptación a la nueva normativa comunitaria en materia de protección de los usuarios, el mayor reto para el sector de las telecomunicaciones”

Ramón Pérez de Vargas  
*Subdirector General*

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones  
Ministerio de Economía y Empresa.

CEC-España y la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones colaboran para ofrecer un mejor servicio de atención al consumidor

Ambas instituciones se reúnen para tratar de optimizar la calidad del servicio ofrecido por el Centro Europeo en el ámbito de las Telecomunicaciones.





## Nuevos derechos. Viajes combinados y Servicios de viaje vinculados

Desde

1						2	0
	j	u	l	i	o	1	8

La nueva Directiva europea eleva la protección de los viajeros y la armonización de la normativa de todos los Estados miembros.

La Directiva europea amplía el ámbito de aplicación para los viajes combinados incluyendo nuevas formas de contratación y eliminando ambigüedades y lagunas legislativas. Además, incluye una nueva modalidad de viaje: los servicios de viaje vinculados, estableciendo las diferencias entre esta modalidad contractual y la de los viajes combinados.

Las nuevas normas de la Unión Europea garantizan una mejor protección a 120 millones de turistas este verano.

Folleto



## CEC-España participa en la Asamblea sobre Resolución Alternativa de Litigios (RAL) 2018 organizada por la Comisión Europea.

La plataforma, que lleva funcionando desde febrero de 2016, ya cuenta con más de 380 entidades RAL acreditadas en los 26 Estados miembros, Noruega y Liechtenstein y 3.8 millones de visitantes de los cuales el 61% son locales y el 39% transfronterizos.



## El Centro Europeo asiste a la Jornada sobre servicios financieros que organizó la Representación de la Comisión Europea en España.

Allí se analizó el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo (CESE) sobre el Plan de Acción de Servicios Financieros destinados a los Consumidores y los ponentes destacaron la importancia de reforzar la confianza y la posición de los consumidores, impulsar la eliminación de

obstáculos legales y reglamentarios, así como apoyar el desarrollo de servicios digitales innovadores y sostenibles. Todo ello con el fin de ofrecer a los consumidores europeos una mayor posibilidad de elección y un mejor acceso a los servicios financieros disponibles en la UE.

## CEC-España lanza una campaña con recomendaciones para comprar entradas para el mundial de fútbol.

El Centro Europeo español asesora a los consumidores sobre cómo comprar entradas para el mundial de fútbol y disfrutar así de una Copa del Mundo emocionante.

>>> Infografía



### Caso del mes



*CEC-España ayuda a un consumidor danés a recuperar cerca de 1.000 € por un cobro indebido realizado por una empresa de alquiler de coches.*

Nuestro consumidor danés alquiló un coche a una empresa española y, después de pasar unos días en nuestro país, devolvió el vehículo en las mismas condiciones que le fue entregado.

Una semana más tarde, la compañía de alquiler de coches cobra a nuestro consumidor 950 euros por unos supuestos daños producidos en el coche. Sin embargo, estos daños ya los tenía el coche cuando se entregó y así quedó constancia de ello por escrito.

Nuestro consumidor se puso en contacto con la red de Centros Europeos de Consumidores y, gracias a nuestra ayuda, consiguió la devolución del importe cobrado indebidamente.

**Normativa aplicable en este caso:**

*Directiva 2011/83/UE (Consumer Rights Directive).*

*Ley española 3/2014 General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.*

>> **Infografía.** *Todo lo que debería saber cuando alquila un vehículo en la UE.*





Hoy en día, el mercado único europeo es el área económica sin barreras más grande del mundo, que abarca a más de 500 millones de ciudadanos con un producto interno bruto (PIB) de alrededor de 13 billones de euros. Para los consumidores, esto significa una mayor variedad de productos y precios más bajos. Pero el desarrollo del mercado único no ha terminado todavía. La UE está intentando, por ejemplo, mejorar el área digital, modernizar el comercio electrónico, impulsar los derechos de propiedad intelectual, la entrega de paquetes, la economía colaborativa o establecer objetivos para las normas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

## Logros conseguidos.

### CEC-España celebra los logros del 25 aniversario del mercado único.



Este año, el mercado único europeo está celebrando su 25 aniversario. Desde su creación en 1993 con las llamadas “cuatro libertades” de circulación (mercancías, servicios, personas y capitales), los europeos han visto cómo han ido aumentando sus derechos en su vida diaria: plazo armonizado para desistir en caso de compras en línea, dos años de garantía legal en toda Europa, o una mayor protección en los viajes realizados en avión, tren, barco o autobús. El Centro Europeo del Consumidor en España revisa algunos de los logros más importantes en materia de consumo durante este cuarto de siglo.

## Retos de futuro.

### Hacia una mayor unión económica.

Un marco mejor para los consumidores: transferencias en euros a bajo precio en toda la Unión y conversiones de moneda más justas

La Comisión Europea celebra el acuerdo para reducir aún más los riesgos y fortalecer los bancos europeos

España obligará al comerciante a ofrecer al consumidor alternativas al pago con dinero en efectivo

### CEC-España y AECOSAN inician el trámite de expedientes contra operadores de telefonía por incumplimiento del Reglamento SEPA.

El artículo 9 del Reglamento SEPA establece el derecho de los consumidores de no especificar el Estado miembro en el que está radicada la cuenta de pago desde la que se va a realizar un abono. Este derecho conlleva la correlativa obligación de las empresas de servicios (telecomunicaciones, seguros, 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. En caso contrario, las administraciones de consumo estimarán este incumplimiento como una irregularidad a sancionar por las Administraciones de consumo. Esta es la causa por la que CEC-España y AECOSAN han iniciado, recientemente, la tramitación de expedientes contra dos operadores de servicios de telefonía.



## Nuevas reglas para desarrollar la era digital

El objetivo es impulsar el crecimiento en Internet, la competitividad, la neutralidad en la red, la innovación, o el comercio electrónico. De esta forma, los europeos podrán disfrutar del fin del bloqueo geográfico en las compras por internet, de unos gastos de envío más económicos, de una mayor protección frente a contenidos o servicios digitales defectuosos, del streaming sin fronteras, 5G, conexión a internet gratuita y rápida o del final de los recargos por usar el móvil (roaming) en otro país de la Unión Europea. Así es el nuevo mercado único digital europeo.

## Protección de datos

**Después de la protección de datos personales, Europa quiere proteger los datos no personales.**

La UE está trabajando en las nuevas reglas sobre la libre circulación de los denominados “datos no personales”, es decir, todos aquellos que no permiten identificar a una persona ya sea porque son de naturaleza no personal (distintos al nombre, apellidos, domicilio, email, DNI, etc.) o aquellos que han sido transformados en anónimos -por ejemplo, cuando se sustituye el nombre de las mujeres que han dado a luz en un hospital por una X, para computar el total de nacimientos.

El objetivo es acabar con las restricciones geográficas (geobloqueo), de almacenamiento o de tratamiento de datos no personales ya que obstaculizan la movilidad de dicha información en un mercado único precisamente basado en la libre circulación de personas, capitales, bienes y servicios.

**Acuerdo político sobre la libre circulación de datos no personales.**

**Todo lo que necesita saber sobre el nuevo marco para la libre circulación de datos no personales en la UE.**

**Jurisprudencia. Tribunal de Justicia UE.**  
El administrador de una página de fans de Facebook es responsable conjuntamente con Facebook del tratamiento de los datos de los visitantes de su página.

**Combatir la desinformación en línea:**

La Comisión propone un Código de Buenas Prácticas para toda la UE.

**Telecomunicaciones:**  
Acuerdo UE para limitar las tarifas para llamadas en toda la UE en 2019 y red 5G para 2020.





## Economía Circular: Nuevos objetivos de reciclaje

Gestionar los residuos de una manera más eficiente es el primer paso hacia una economía circular, donde la mayoría, si no todos, de los productos y materiales se reciclan o se vuelven a utilizar una y otra vez.

El Parlamento Europeo eliminará gradualmente el uso de las botellas de agua de plástico y otros artículos de plástico de un solo uso a partir de julio de 2019. (Decisión del Bureau del P.E.)

Austria

Presidencia

Consejo Unión Europea

julio-diciembre 2018

El Programa austriaco incluye distintas iniciativas para seguir reforzando los derechos de los consumidores.

Alrededor de 300 eventos serán organizados durante los 6 meses que dure su presidencia.

### Alimentación.

Para asegurar un alto nivel de protección de la salud es importante continuar con la implementación de los reglamentos sobre la salud de los animales y los controles oficiales adoptados en 2016 y 2017. Por eso, es clave una mejor colaboración entre los Estados miembros sobre seguridad alimentaria.

### Mercado Único.

Se continuará con las negociaciones del Programa de Mercado Único, el cumplimiento de los paquetes sobre bienes y servicios así como el Nuevo Acuerdo para los Consumidores (New Deal for Consumers). Se avanzará en la finalización de la legislación propuesta para establecer el "Single Digital Gateway" que prevé la reducción de las barreras administrativas y los primeros pasos para la implementación del principio "Once Only" (Solo una vez). Continuarán las reformas sobre derechos de autor y se hará frente a los retos de la digitalización. El objetivo es completar el trabajo de las normativas sobre copyright y los derechos que se aplican en determinadas retransmisiones online de ciertas organizaciones de radiodifusión, así como la retransmisión de programas de radio y televisión.

### Cambio climático.

La Declaración conjunta sobre las prioridades legislativas de la UE para 2018/2019 pretende una mayor reducción de CO2 para los coches y autobuses. Asimismo, se impulsarán las medidas para acabar con la contaminación del plástico. La clave, es conseguir unos consumidores más activos en materia de eficiencia energética y energía renovable.

### Telecomunicaciones.

Se seguirá trabajando en las negociaciones para la revisión del marco legal de telecomunicaciones, en particular, la Directiva que establece el Código de Comunicaciones electrónicas europeas y el Reglamento que determina el organismo regulador europeo para las comunicaciones electrónicas (BEREC: Body of European Regulators for Electronic Communications). Se avanzará en un reglamento sobre privacidad en Comunicaciones electrónicas y en el plan de acción para implementar el 5G. Durante los próximos seis meses, se espera finalizar la legislación sobre Ciberseguridad y la creación de un marco para su certificación.

### Seguridad Digital.

En el nuevo escenario digital, se hace necesario asegurar la seguridad en todos los sectores, conseguir una mayor transparencia en el manejo de datos y en la soberanía tecnológica. En este tiempo, Europa se esforzará para alcanzar la libertad y la seguridad digital en el que se incluyen relevantes bienes y servicios. Además, se realizará el seguimiento de la aplicación del "Paquete de medidas para la protección de Datos" y se pretende finalizar la propuesta de Reglamento sobre datos no personales.

Ayuda y asesoramiento para los consumidores Europeos  
ECC-Net  
Centro Europeo del Consumidor España

[www.cec-msssi.es](http://www.cec-msssi.es)

Síganos en:  
@eccspain y en youtube

#### 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@msssi.es](mailto:cec@msssi.es) Política de privacidad

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 las opiniones 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.

Ayúdenos a mejorar nuestro servicio rellenando esta sencilla encuesta.

Cofinanciado por la Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL

**aecosan**  
agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición