



agosto
2018

España acredita las primeras primeras entidades de resolución alternativa de litigios a nivel europeo

La red de Centros Europeos del Consumidor ayuda y asesora a los ciudadanos europeos a defender sus derechos. Además, los consumidores residentes en la Unión Europea tienen la posibilidad de recurrir también a las entidades de resolución alternativa de litigios (entidades RAL) para tratar de resolver sus reclamaciones mediante un procedimiento de resolución extrajudicial independiente, imparcial, transparente, efectivo, económico, rápido y justo. En España ya se han acreditado las primeras entidades RAL.



Infórmese de cómo funcionan.

CEC-España ayuda a los pasajeros afectados por la huelga de Ryanair a reclamar sus derechos

El Centro Europeo del Consumidor en España ha informado a los pasajeros afectados por la huelga de Ryanair que tienen derecho a recibir información, asistencia, al reembolso de los pagos efectuados o transporte alternativo, así como a una posible compensación siempre que la cancelación no se haya notificado con, al menos, dos semanas de antelación. Según el Tribunal de Justicia Europeo, las cancelaciones de vuelos producidas por una huelga del personal de la propia compañía no es una circunstancia extraordinaria por lo que la aerolínea está obligada a pagar indemnizaciones.

Jurisprudencia del Tribunal de Justicia UE

- | Sentencia del TJUE de 17 de abril de 2018.
- | Sentencia del TJUE de 4 de octubre de 2012.





Study Visit

CEC-España visita los Centros Europeos del Consumidor de Alemania y Francia.

El director del Centro Europeo del Consumidor de Alemania, Bernd Krieger; la directora del Centro francés, Bianca Schulz y la jefa de oficina española, Pilar Biesa, junto con distintos miembros de sus equipos, mantuvieron un encuentro los días 9, 10 y 11 de julio en las sedes que estos Centros tienen en Kehl (Alemania). La Study Visit permitió compartir información, dinamizar las reclamaciones e impulsar los proyectos de futuro de los Centros.

Caso del mes



CEC-España ayuda a una familia de Francia a conseguir una compensación de 1.250 € por un retraso de 3 horas en su vuelo Menorca-París.

Nuestra familia de Francia tenía que viajar desde Mahón (Menorca) a París pero su vuelo salió más tarde de lo previsto y finalmente llegó a su destino con más de 3 horas de retraso.

Según el el Reglamento 261/2004 (CE) si la llegada al destino final se produce tres o más horas después de la hora inicialmente prevista, el pasajero puede tener derecho a una compensación, salvo que la aerolínea demuestre que el retraso fue debido a circunstancias extraordinarias. Estas compensaciones quedan establecidas en función de la distancia del viaje.

En este caso, la aerolínea -una low cost española- no ofreció ningún tipo de compensación económica de modo que al llegar a Francia, los cinco miembros de la familia se pusieron en contacto con su Centro Europeo del Consumidor para reclamar sus derechos. Gracias a la colaboración entre los Centros de Francia y España, así como a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea española (AESA), nuestra familia francesa consiguió una indemnización de 1.250 €.

Normativa aplicable en este caso:

>>> Reglamento 261/2004 (CE) por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

>>> **Infografía.** Disfrute de sus derechos cuando viaje en avión.

La Unión Europea protege los derechos de los consumidores

Airbnb

La UE pide a Airbnb que adapte sus cláusulas y condiciones a la normativa de la UE y sea transparente en su presentación de los precios.

La presentación actual de los precios de Airbnb y algunas de sus condiciones no cumplen con la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, la Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos, así como el Reglamento relativo a la competencia judicial en materia civil y mercantil. Por lo tanto, las autoridades europeas de protección de los consumidores y la Comisión han exigido a Airbnb una serie de cambios. La empresa tiene de plazo hasta finales de agosto para presentar sus propuestas. Una vez que Airbnb aporte las soluciones para rectificar la situación, la Comisión y las autoridades de protección de los consumidores de la UE examinarán los cambios propuestos. Si no fueran satisfactorios, Airbnb podría ser sometida a medidas ejecutivas.

Caso dieselgate de Volkswagen

La UE lamenta que Grupo VW no ofrezca una garantía completa y clara para posibles problemas después de la reparación.

La Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección de los consumidores de la UE han publicado sus conclusiones sobre los 8,5 millones de vehículos llamados a revisión en la Unión Europea por el grupo Volkswagen tras el escándalo «dieselgate».

Aunque se acogen favorablemente los esfuerzos del Grupo VW para generar confianza en las llamadas a revisión, y la mejora significativa de la información facilitada a los consumidores, la Comisión y las autoridades de consumo lamentan que la empresa no haya podido dar una garantía completa y clara en caso de que surjan problemas después de la reparación que la compañía ofrece gratuitamente a los coches afectados.

>>> Conclusiones sobre el caso Volkswagen
(Documentación en inglés)

Jurisprudencia Tribunal de Justicia UE Protección de Datos.



Publicar en un sitio de Internet una fotografía cuyo libre acceso en otro sitio de Internet ha sido autorizado por su autor requiere una nueva autorización por parte de éste.

We fight for your consumer rights!



Help and advice
for consumers
in Europe



European Consumer Centre

Este verano, los derechos de los consumidores no tienen vacaciones



Repasamos algunos de sus derechos



Transporte

¿Viajes cancelados, retrasos sobre el horario previsto? Conozca sus derechos cuando viaje en avión, tren, barco o carretera.



Alquiler de coches

¿Prefiere alquilar un coche? En este caso, lea nuestras recomendaciones y recuerde que las normas de tráfico pueden ser distintas en cada país. Si tiene cualquier duda sobre límites de velocidad, cinturones de seguridad, cascos, uso de móviles y otras normas específicas, puede descargarse la aplicación móvil Going Abroad para acceder a toda la información.



Viajes combinados

¿Ha decidido contratar un viaje combinado? Ahora Europa le ofrece más derechos y garantías para sus viajes combinados y servicios de viaje vinculados. Infórmese.



Tiempo compartido y clubes de vacaciones

¿Seguro que quiere ir siempre al mismo lugar año tras año? Antes de contratar un servicio de tiempo compartido o club de vacaciones haga cuentas, solicite el contrato en su idioma y, en caso de duda, recuerde que tiene 14 días para desistir del contrato.



Compras

¿Le gusta comprar cuando viaja? Reclame sus derechos y exija las garantías que le ofrece la Unión Europea. Incluso cuando el producto es de segunda mano.



Servicios digitales

Acceda a sus suscripciones de contenido online en toda la UE.

Disfrute del roaming y ¡Siéntase como en casa!



Mascotas

¿Le gusta viajar con su mascota? Estas son las normas de la UE que debe tener en cuenta.



Y vaya donde vaya... No olvide su Tarjeta Sanitaria Europea

Con la Tarjeta Sanitaria Europea recibirá atención médica para las urgencias durante su viaje por Europa. Recuerde que no cubre los servicios de la sanidad privada o tratamientos programados y, aunque es posible que tenga que pagar por adelantado, podrá solicitar el reembolso.



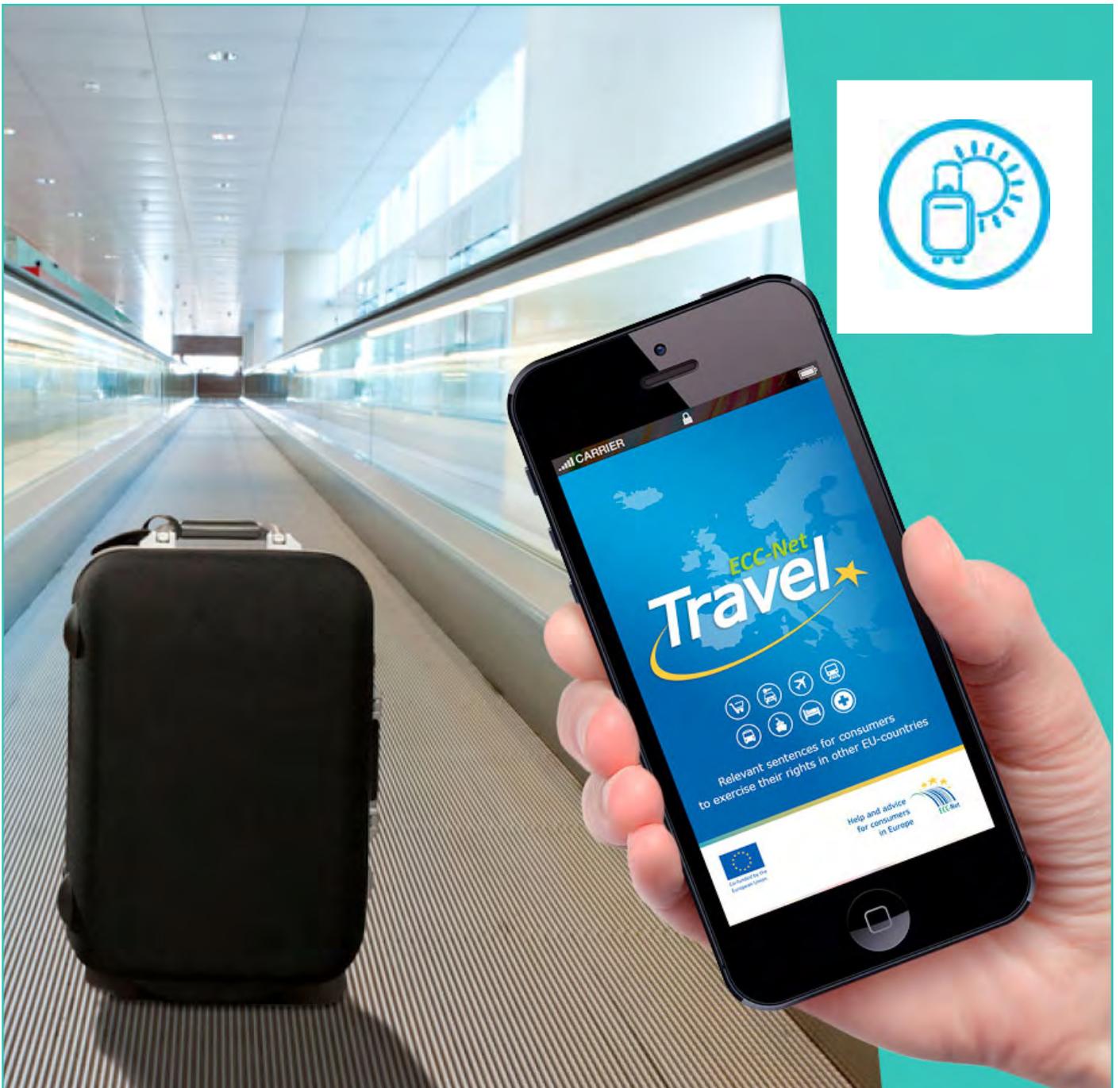
¿Alojamiento ecológico? Busque la etiqueta EU Ecolabel

Los hoteles y campings también pueden tener la EU Ecolabel, la etiqueta creada en 1992 para saber qué productos y servicios tienen un menor impacto negativo sobre el medio ambiente y, a su vez, apoyan la innovación y el empleo respetando la naturaleza.

Etiquetado UE y protección solar

Cremas solares.

Gafas de sol.



ECC-Net Travel

La aplicación móvil para sus viajes por Europa

- ✓ Gratis
- ✓ Sencilla
- ✓ Práctica



Transporte.



Alojamiento.



Compras.



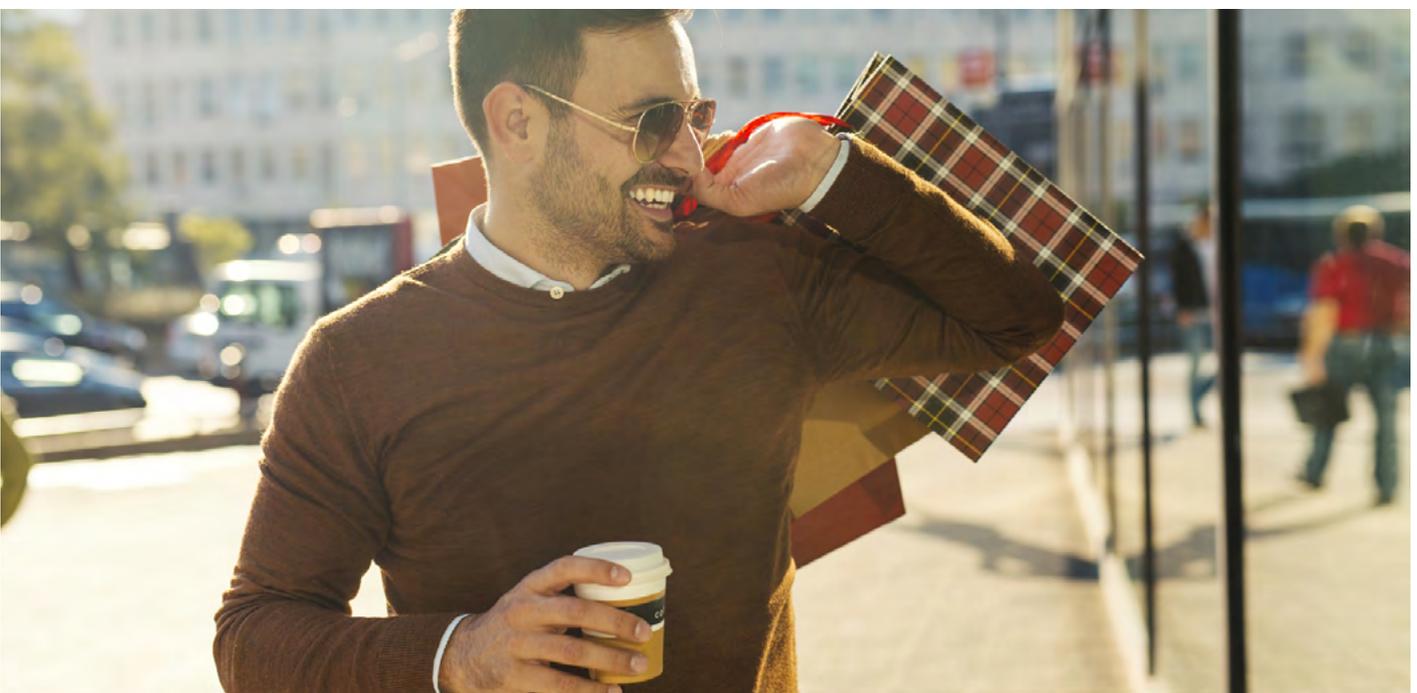
Alquiler de coches.



Salud.

Todo lo que necesita para conocer sus derechos.

Información en 25 idiomas y disponible para Android, iPhone o Windows Phone.



La Unión Europea trabaja para poner fin a la calidad dual de los productos.

El Parlamento Europeo trabaja para que todos los productos que se comercializan en el mercado único bajo una determinada marca y embalaje tengan la misma composición y calidad.

Si bien, determinados productos pueden tener características diferentes debido a factores legítimos como el lugar de fabricación o las preferencias de los consumidores, si un fabricante vende un producto en la Unión Europea (UE) con composiciones que difieren entre países, no debe etiquetarlo y llamarlo de una manera aparentemente idéntica, ya que puede inducir a error o engaño a los consumidores.

De esta forma, las preferencias de los consumidores no deben utilizarse como excusa para bajar la calidad u ofrecer diferentes calidades en distintos mercados. Sin embargo, algunas pruebas y encuestas realizadas en varios Estados miembros, principalmente en Europa Central y Oriental, han demostrado que los productos anunciados y vendidos bajo una misma marca y envases aparentemente idénticos difieren en composición e ingredientes. Estas diferencias se han encontrado no solo en los productos alimenticios, también en productos no alimenticios como detergentes, cosméticos, artículos de tocador y productos destinados a bebés.

El resultado: La pérdida de confianza de los ciudadanos en el buen funcionamiento del mercado interior.



Recomendaciones del Comité de Protección del Consumidor y del Mercado Interior del Parlamento Europeo para acabar con la "doble calidad".

Mayor cooperación transfronteriza con el fin de intercambiar datos de forma rápida entre autoridades nacionales competentes.

Revisión de la Directiva sobre prácticas comerciales desleales.

Inclusión -por parte del fabricante- de un logotipo en el envase para identificar que el contenido y la calidad de esa misma marca es el mismo en todos los países de la UE.



Próximos pasos:

El Parlamento Europeo someterá a votación en Sesión Plenaria un informe elaborado por Comité de Protección del Consumidor y del Mercado Interior sobre esta materia el próximo mes de septiembre.

Nueva propuesta legislativa, prevista para el próximo mes de noviembre, que modificará la Directiva sobre prácticas comerciales desleales.



Retos y desafíos de la Economía Circular.

Las instituciones europeas abordan cómo reciclar de forma segura y sostenible

Seguramente ya habrá oído hablar de la economía circular, la nueva forma de gestionar los residuos de manera más eficiente donde los productos y materiales se reciclan una y otra vez. Con el fin de garantizar que estos productos sean seguros para la salud y respetuosos con el medio ambiente, la UE trabaja para ofrecer las máximas garantías a la población reforzando así la confianza en los principios de la economía circular. Revisar el marco jurídico para equiparar la seguridad de los productos nuevos y reciclados, impedir el uso de sustancias peligrosas en el ciclo de materiales y mejorar la información son algunos de los retos a los que se enfrentan las instituciones europeas para abordar el futuro de la nueva economía circular. Analizamos las conclusiones y recomendaciones del último Dictamen del Comité Económico y Social Europeo (CESE) sobre economía circular.

■ Más información.

Una de las claves de una economía circular segura y sostenible es garantizar una información suficiente y exhaustiva sobre las sustancias peligrosas presentes en productos y materiales recuperados de forma que se pueda impedir que entren en el ciclo económico. CESE sostiene que ya existen herramientas legales que pueden impedir que las denominadas sustancias extremadamente preocupantes (SEP) entren en el ciclo de materiales pero señala que es necesario una continua actualización de la información y de la legislación con arreglo a la evolución del conocimiento científico sobre este tipo de sustancias, incluidas las materias primas secundarias.

■ Nuevas ayudas.

El Comité Económico y Social señala que las empresas de reciclado deberían realizar nuevas inversiones en equipos de clasificación adaptados para lo cual deberán estudiarse nuevas medidas de apoyo tanto económico como técnico.

■ Igual seguridad para los productos importados.

Los fabricantes e importadores deben informar sobre la presencia de SEP así como identificar la localización de dicha sustancia en el producto. Sin embargo, la UE quiere ir más allá y CESE apunta que también se les podría exigir información más detallada sobre aspectos tales como el fin de vida para el reciclado, la preparación para la reutilización o la eliminación del producto. Se haría necesario también mejorar y reforzar el seguimiento de las mercancías importadas que puedan contener SEP.

■ Una mayor armonización de las normas.

La producción y el uso de sustancias químicas y productos peligrosos están sujetos a estrictas normas de la UE. Asimismo, la gestión de los residuos se rige también por distintas normas. Sin embargo, CESE apunta que habría que garantizar un enfoque más coherente entre la normativa de clasificación de las sustancias químicas y la de los residuos. De esta forma, deberían adoptarse nuevas normas para determinados productos o materiales que impongan un tratamiento adecuado de los residuos antes de que puedan recuperarse y volver a ser utilizados. Además, sería necesario valorar si la normativa para considerar como peligroso un residuo y un bien debería ser la misma para ambos casos.

■ Qué hacer con los productos heredados del pasado que contienen SEP.

Ante la pregunta ¿Cómo deberían reciclarse los productos producidos legalmente en el pasado pero que contienen sustancias extremadamente preocupantes? CESE sostiene que debe impedirse que los materiales recuperados contengan sustancias químicas peligrosas en concentraciones que superen el nivel permitido para los materiales “vírgenes”. En definitiva, el marco jurídico debe ofrecer la misma protección con independencia de si un producto está fabricado con materiales nuevos o reciclados.

■ Próximas medidas.

La Comisión Europea tiene previsto publicar un documento para ayudar a los operadores de residuos y las autoridades competentes a adoptar un enfoque común sobre la caracterización y clasificación de residuos. Asimismo, ha puesto en marcha una consulta pública y está promoviendo intercambios con el Parlamento Europeo, el Consejo y las partes interesadas para adoptar las medidas necesarias en este ámbito.

>>> Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre la aplicación del paquete sobre la economía circular.



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 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 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.

Ayúdenos a mejorar nuestro servicio rellenando esta sencilla encuesta.

Cofinanciado por la
Unión Europea



aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición