

dic.
2018

Campaña de Navidad CEC-España promueve un consumo seguro, saludable y sostenible

El Centro Europeo del Consumidor en España ha puesto en marcha la campaña informativa “[Que este año no te regalen carbón](#)” con el fin de concienciar a los ciudadanos sobre los derechos que les asisten en materia de consumo dentro del ámbito del mercado único europeo. Para ello, ha elaborado un [folleto informativo](#) en el que se ofrecen una serie de recomendaciones para realizar las compras navideñas de una forma segura, saludable y sostenible.

Una de las claves está en la información. Por eso, es importante que el comerciante cumpla con su obligación de informar de forma clara, exacta y suficiente, incluyendo la información contenida en los términos y condiciones.



Compras online seguras

Los consumidores se decantan cada vez más por realizar sus compras en Internet. Buena prueba de ello es que casi la mitad de los internautas realizaron alguna compra online durante la primera mitad de 2018 tal y como ha puesto de manifiesto recientemente la [CNMC](#). Por eso, CEC-España recomienda que se utilicen siempre páginas web y apps oficiales o de confianza, conexiones seguras a Internet y realizar los pagos con métodos seguros. Asimismo, para asegurar la adecuada protección de nuestros datos, la Agencia Española de Protección de Datos ha publicado una [infografía](#) sobre compras seguras en Internet.



¿Cómo blindarse frente a los ciberdelicuentes?

El Instituto Nacional de Seguridad ([INCIBE](#)) ha puesto en marcha una línea telefónica dirigida a ciudadanos y empresas con el fin de ofrecer ayuda en materia de seguridad. El servicio se ofrece de forma gratuita y confidencial a través del 900 116 117 y está disponible todos los días del año, incluidos fines de semana y festivos, en horario de 9:00 a 21:00 horas. Además, la Agencia Española de Protección de Datos, INCIBE y la Oficina de Seguridad del Internauta han elaborado una [infografía](#) con consejos para hacer frente a los ciberdelincuente y evitar ser víctimas del Phishing; una técnica delictiva para obtener información personal y bancaria de los usuarios suplantando para ello a una entidad legítima como puede ser un banco o una entidad pública.

¿Buscando el regalo perfecto?

La demanda de regalos tecnológicos cada vez es mayor. Si estas Navidades está pensando en regalar un dron, no hay que olvidarse de que no son juguetes, son aeronaves y aunque se usen de forma recreativa, es necesario conocer la normativa. Para ello, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ([AESA](#)) nos ayuda a saber cómo utilizar adecuadamente los drones de forma lúdica en los espacios adecuados y respetando las medidas de seguridad. Pero si lo que prefiere es regalar un juguete conectado, INCIBE y la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes han publicado una [guía](#) sobre el uso seguro de los juguetes conectados. El objetivo es que padres, madres y educadores puedan tener un papel relevante en la seguridad de los menores cuando utilizan dispositivos tecnológicos.

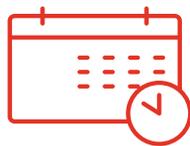




España trabaja para adecuarse al nuevo marco europeo y reforzar los derechos de los consumidores

La Ministra de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, María Luisa Carcedo, ha comparecido recientemente en el Congreso de los Diputados y Senado para trasladar las principales líneas de actuación de su departamento. Según explicó, se está trabajando para adecuar la política del Ministerio a las nuevas directrices marcadas desde la

Unión Europea orientadas a reforzar los derechos de los consumidores, proporcionarles instrumentos para ejercerlos, obtener compensación y resarcimiento, establecer sanciones efectivas y actualizar la Directiva de prácticas comerciales desleales para que las autoridades nacionales puedan evaluar y atajar las prácticas comerciales engañosas.



Agenda 2030 en materia de consumo

Son líneas sustanciales:

Dinamizar un consumo responsable, sostenible, accesible y saludable.

Para ello, se trabajará en las siguientes líneas de actuación:

- ▶ **Asegurar la igualdad en la protección al consumidor en todo el Estado.**
- ▶ **Impulsar la implicación social.**
 - Estimular el diálogo constante, sincero y abierto con las comunidades autónomas, organizaciones de consumidores y usuarios así como los operadores del mercado.
- ▶ **Optimizar la información al consumidor.**
 - Mejorar los sistemas gráficos del etiquetado de alimentos, especialmente los procesados, para comprender mejor sus contenidos.
- ▶ **Adecuar la normativa a los nuevos retos del Mercado Único Digital.**
 - Introducir los cambios legislativos para hacer frente a los retos del comercio electrónico.
- ▶ **Ahondar en la definición de consumidor vulnerable.**
- ▶ **Garantizar que determinados teléfonos de atención al consumidor, 901 y 902, sean gratuitos.**

▶ [Más información](#)



CEC-España consigue que la plataforma de viajes Gatogate reembolse más de 1.700 euros a un consumidor español.

Un consumidor español reservó diferentes vuelos a través de la plataforma sueca Gotogate. Desgraciadamente, los billetes no pudieron ser utilizados debido a un problema de salud que sufrió el consumidor y que hizo imposible que se pudieran coger los vuelos. Después de reclamar sin éxito a la plataforma, afortunadamente, nuestro consumidor se puso en contacto con CEC-España para solicitar ayuda con su reclamación y gracias a la estrecha colaboración entre el centro español y el sueco, Gotogate devolvió más de 1.700 euros al cliente ya que, en los términos y condiciones incluidos en el contrato, se contemplaba el derecho a reembolso para determinados casos justificados, como sucedió en este caso.

Normativa aplicable:

[▶ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.](#)



CEC-España informa

El Tribunal Supremo confirma la nulidad de varias cláusulas generales en los contratos de vuelos con la aerolínea Iberia

El Tribunal Supremo ha declarado nula la cláusula que facultaba a la compañía aérea para modificar las condiciones del transporte contratado "en caso de necesidad". Declara nula también la cláusula que exime a la aerolínea de responsabilidad en caso de pérdida de un enlace. Asimismo, analiza la cláusula conocida como "no show", mediante la cual Iberia podía cancelar alguno de los trayectos incluidos en un billete cuando el consumidor no utilizaba los tramos contratados. El Tribunal Supremo señala que si el cliente utiliza únicamente algunos de los trayectos incluidos en su

billete (por ejemplo, en un billete de ida y vuelta, no se utiliza el vuelo de ida, pero sí el de vuelta), esto no causa un perjuicio a la compañía aérea, aun cuando el precio del billete sea inferior al de los billetes vendidos separadamente para cada uno de esos tramos. De esta forma, el Tribunal apunta que esta cláusula supone un desequilibrio de derechos y obligaciones contrario a la buena fe puesto que a un consumidor que ha cumplido con sus obligaciones, se le priva del disfrute de la prestación contratada, aunque sea solo en parte.

[▶ Más información](#)

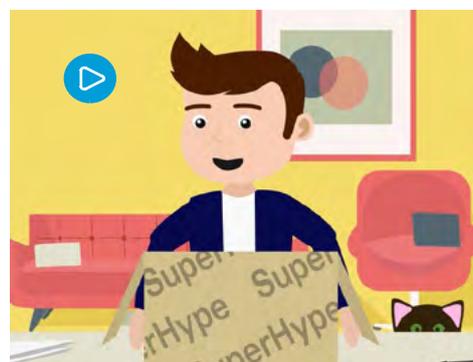
[▶ Sentencia](#)



Derecho de desistimiento

Nuevo vídeo sobre compras online

CEC-España ha publicado un nuevo vídeo en [youtube](#) con el que se quiere informar a la población de que en caso de arrepentimiento en las compras realizadas a distancia o fuera del establecimiento (por ejemplo las compras online, por teléfono o correspondencia), siempre que hayan sido efectuadas dentro del espacio económico europeo, los consumidores tienen un plazo de 14 de días para rescindir el contrato sin necesidad de justificar el motivo. En estos casos, el cliente deberá realizar la devolución correspondiente y el comercio estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin retención de gastos ni penalización. Es lo que se conoce como derecho de desistimiento existiendo algunas excepciones previstas en la normativa como por ejemplo para los billetes de avión, entradas para conciertos, artículos fabricados a medida, etc. Vídeo producido gracias al Centro Europeo del Consumidor de Alemania.



[▶ Más información](#)

[▶ Tu Europa: Garantías y devoluciones](#)



CEC-España abogó por un consumo responsable durante el Black Friday y Cyber Monday



[▶ Más información](#)

[▶ Infografía](#)

Los pasados 23 y 26 de noviembre el Centro Europeo del Consumidor en España celebró el “Black Friday” y el “Cyber Monday” ofreciendo una serie de recomendaciones a los ciudadanos para ayudarles a conocer mejor cuáles son sus derechos como consumidores cuando compran en Europa, al tiempo que se les asesoró sobre cómo comprar de forma responsable. Durante estas jornadas se difundió información acerca de su derecho a recibir información, el derecho de reparación, sustitución y reembolso, el derecho de desistimiento, así como sobre la garantía legal mínima de los productos. En cuanto a las recomendaciones, se insistió en la importancia de leer los términos y condiciones, comprar en páginas web seguras (https), efec-

tuar los pagos con métodos seguros o conservar siempre el ticket de compra. Además, hablamos con el diario [EL PAÍS](#) sobre la receta para sacar el máximo partido al Black Friday: La clave para tomar decisiones adecuadas está en la información y se insistió en la necesidad de que los consumidores se conviertan en los mejores expertos en consumo responsable. Para ello es fundamental que conozcan bien sus necesidades, qué precio están dispuestos a pagar y que tengan acceso fácil a una información exacta, clara y suficiente de los productos. En materia de protección de datos personales, la [Agencia Española de Protección de Datos](#) ofreció también distintas recomendaciones para impulsar las compras seguras en línea.



37 Reunión de Directores ECC-Net

CEC-España participó en la 37 reunión de directores de la red ECC-Net que integra a todos los Centros Europeos del Consumidor de la Unión Europea, Islandia y Noruega. El encuentro, celebrado en Bruselas el 29 de noviembre, sirvió para que la Comisión Europea presentara su programa de trabajo y las distintas campañas de comunicación que se llevarán a cabo a lo largo de 2019. Asimismo, se presentaron las

propuestas para introducir nuevos estándares que garantizarán que las plataformas en línea sean más transparentes y justas. El Reglamento sobre Geobloqueo para las compras en línea, la nueva plataforma para gestionar reclamaciones transfronterizas utilizada en la red ECC-Net, así como la cooperación con otras redes de trabajo de la UE fueron otros asuntos sobre los que se trabajó durante la jornada.



Reunión Puntos de Contacto ODR

El Centro Europeo del Consumidor en España participó en una nueva reunión estratégica para debatir sobre el futuro de la Plataforma ODR; la plataforma que tanto consumidores y empresas de la UE, Islandia, Liechtenstein y Noruega pueden utilizar para resolver conflictos relacionados con la adquisición de

productos y servicios comprados online sin necesidad de acudir a los tribunales. La jornada de trabajo celebrada en Bruselas el 30 de noviembre sirvió para hacer un repaso del funcionamiento de la [plataforma](#) en los últimos años así como para debatir sobre las futuras líneas estratégicas y de actuación.



Networking



Resolución Alternativa de Litigios

El Ministerio acredita a la primera entidad privada para la resolución alternativa de litigios en España.

El Jurado de AUTOCONTROL tramitará las reclamaciones que presenten consumidores individuales, en un procedimiento que contará con las garantías específicas establecidas por la [Ley 7/2017](#) relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Los consumidores disponen así de una vía rápida de calidad en cuanto a equidad, eficiencia y accesibilidad para la solución de sus reclamaciones relativas a publicidad. Las resoluciones que dicta este órgano son de obligado cumplimiento para las más de 500 empresas –anunciantes, agencias y medios de comunicación- socias de AUTOCONTROL. De esta forma, el Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL se convierte en entidad acreditada por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social en materia de resolución extrajudicial de reclamaciones sobre publicidad.

[▶ Más información](#)



Mercado Único Europeo



Productos y servicios clave más accesibles en la UE.

El Parlamento Europeo y el Consejo han llegado a un acuerdo provisional sobre la propuesta de la Comisión relativa a un [Acta Europea de Accesibilidad](#), que hará que muchos productos y servicios de uso cotidiano sean accesibles a las personas con discapacidad. Entre esos productos y servicios se encuentran los teléfonos, los ordenadores, las terminales de pago o de autoservicio, los servicios bancarios, las comunicaciones electrónicas —incluido el número de emergencia 112— el acceso a servicios de comunicación audiovisual, los libros electrónicos, el comercio electrónico y determinados elementos de los servicios de transporte.

[▶ Más información](#)



Protección de datos en las instituciones y organismos de la Unión.

Publicado el 23 de octubre de 2018 el [Reglamento](#) que establece las normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales por las instituciones y organismos de la Unión y las normas relativas a la libre circulación de dichos datos entre ellos o entre ellos y destinatarios establecidos en la Unión. El Reglamento entra en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.



Productos inseguros, fuera del mercado.

La UE está introduciendo nuevas reglas que garantizarán que los productos comercializados en el mercado de la UE cumplan con las normas de seguridad y protección del medio ambiente de la UE. A finales de noviembre, se acordó la posición del Consejo sobre un nuevo Reglamento que mejorará la aplicación de las normas de la UE para productos que no se ajusten a las normas, al tiempo que ofrecerá incentivos a las empresas para su cumplimiento. El Consejo comenzará las negociaciones con el Parlamento Europeo con el objetivo de alcanzar una rápida adopción del Reglamento propuesto.

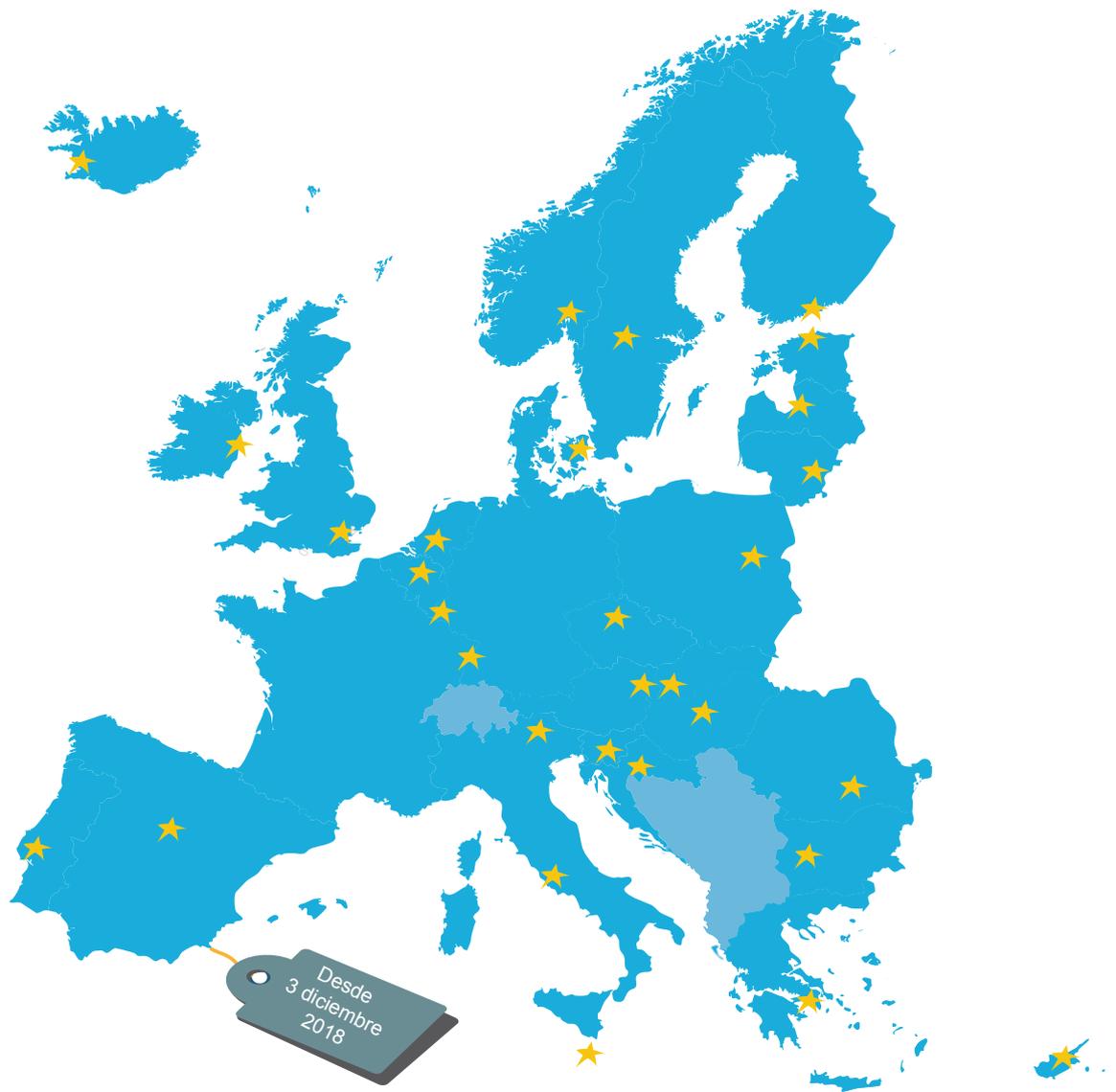
[▶ Más información](#)



Más derechos para los pasajeros ferroviarios.

El Parlamento Europeo reclama más derechos para los pasajeros ferroviarios. Las nuevas normas sobre derechos de los pasajeros ferroviarios deben elevar la compensación por retraso, mejorar la asistencia a las personas con movilidad reducida y ofrecer más facilidades para los ciclistas.

[▶ Más información](#)



Fin al Geobloqueo injustificado en las transacciones transfronterizas en línea.

Desde el 3 de diciembre comenzó a aplicarse el [Reglamento \(UE\) 2018/302](#) con el que se pretende poner fin a la discriminación injustificada (Geobloqueo) por razones de nacionalidad, lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes de los Estados miembros, en las compraventas transfronterizas de productos y servicios dentro del espacio econó-

mico europeo. De esta forma, salvo las excepciones o situaciones justificadas de forma objetiva previstas en el Reglamento, los consumidores tienen derecho a las mismas condiciones que los clientes locales pudiendo acceder plenamente y por igual a los diferentes productos o servicios. Asimismo, se pone fin a la discriminación por motivos relacionados con el pago.

■ Ayuda para reclamar.

Los consumidores tienen derecho a recibir ayuda de las autoridades competentes para tratar de solucionar los litigios relacionados con las transacciones transfronterizas online. Para ello, cada Estado miembro designará al órgano encargado de proporcionar la asistencia práctica necesaria.

■ Excepciones.

Entre algunas de las excepciones contempladas por el reglamento se encuentran los servicios audiovisuales, entre ellos, aquellos cuyo objetivo principal sea proporcionar acceso a transmisiones deportivas y que se prestan sobre la base de licencias territoriales exclusivas.

Reglamento aplicable para comerciantes establecidos en un Estado miembro y comerciantes de terceros países que dirijan su actividad a los consumidores europeos.



[Más información](#)

Mercado Único Digital



Pagos móvil



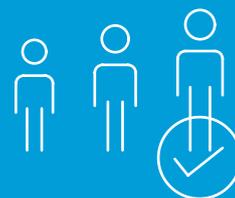
Datos personales
Garantías digitales



Competencia desleal



Ciberseguridad



Ciberseguridad

Acuerdo alcanzado para una mejor protección de ciudadanos y empresas.

El Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión Europea han alcanzado un acuerdo político sobre Ciberseguridad que refuerza el mandato de la Agencia de la UE para la Ciberseguridad (Agencia de la Unión Europea para la Red y la Información y la Seguridad, ENISA) para apoyar a los Estados miembros en la lucha contra las amenazas y ataques de seguridad cibernética.

Principales medidas acordadas:

- ▶ Nueva certificación europea de ciberseguridad para dispositivos tecnológicos conectados.
- ▶ Mejor gobernanza en los esquemas de certificación de seguridad cibernética. Las iniciativas futuras serán más predecibles, inclusivas y transparentes para la industria.
- ▶ Más poder para la Agencia Europea de Ciberseguridad.



Mercado Único Digital



Pagos móvil



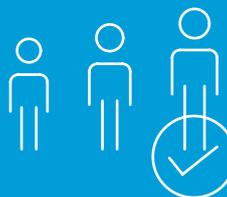
Datos personales
Garantías digitales



Competencia desleal



Ciberseguridad



Freno a las prácticas desleales

Nuevas medidas para luchar contra las prácticas de competencia ilegal en el mercado interior.

El [Consejo](#) ha adoptado una [Directiva](#) sobre nuevas medidas destinadas a dotar a las autoridades de competencia de cada uno de los Estados miembros 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.

La Directiva entrará en vigor una vez publicada en el Diario Oficial de la UE. A partir de entonces los Estados miembros tienen dos años para incorporarla a su normativa nacional.





Mercado Único Digital



Pagos móvil



Datos personales
Garantías digitales



Competencia desleal



Ciberseguridad



Protección de datos personales y garantías de los derechos digitales

España publica la Ley que regula la protección de datos personales y las garantías de los derechos digitales.

La nueva normativa adapta el derecho español al modelo establecido por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Se facilita así que los ciudadanos puedan ejercitar sus derechos ya que se exigen que los medios para hacerlo sean fácilmente accesibles. Se regula también el modo en que debe informarse acerca del tratamiento de los datos. De este modo, y para el ámbito de internet, se ha optado por un sistema de información por capas que permita al ciudadano conocer de forma clara y sencilla los aspectos más importantes del tratamiento. Otra de las novedades incluidas es que se reconoce específicamen-

te el derecho de acceso y, en su caso, de rectificación o supresión por parte de quienes tuvieran vinculación con personas fallecidas por razones familiares o de hecho y a sus herederos. La medida limita el ejercicio de estos derechos cuando el fallecido lo hubiera prohibido.

En cuanto a los menores, la Ley fija en 14 años la edad a partir de la cual se puede prestar consentimiento de manera autónoma. También se regula expresamente el derecho a solicitar la supresión de los datos facilitados a redes sociales u otros servicios de la sociedad de la información por el propio menor o por terceros durante su

minoría de edad.

Se regula además el derecho al olvido en redes sociales y servicios de la sociedad de la información equivalentes. Se exceptúa la supresión cuando los datos hubieran sido facilitados por terceros en el ejercicio de actividades personales o domésticas.

Otra novedad es la referida a la regulación de los sistemas de información crediticia (los conocidos como ficheros de morosos), que reduce de 6 a 5 años el periodo máximo de inclusión de las deudas y en los que se exige una cuantía mínima de 50 euros para la incorporación de las deudas a dichos sistemas.



Mercado Único Digital



Pagos móvil



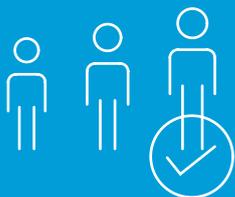
Datos personales
Garantías digitales



Competencia desleal



Ciberseguridad



Servicios de pago a través del móvil e internet

Nuevas medidas para promover la innovación.

Nace un nuevo marco regulatorio español para promover la innovación en los servicios de pago a través del móvil y de internet, facilitar y mejorar la seguridad en el uso de estos sistemas y reforzar el nivel de protección al usuario contra fraudes y abusos potenciales.



[Real Decreto-ley 19/2018.](#)

[De 23 de noviembre.](#)

[De servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.](#)





Protección frente a los disruptores endocrinos

>>> **Mayor seguridad frente a productos químicos peligrosos.**

Los consumidores pueden encontrar estos productos químicos peligrosos en artículos de uso diario tales como cosméticos, juguetes o envoltorios de comida. Por este motivo, la Comisión Europea ha adoptado una estrategia para proteger a los ciudadanos de la UE y el medioambiente frente a este tipo de productos.



Nueva iniciativa sobre etiquetado alimentario obligatorio: No vegetariano - Vegetariano - Vegano

>>> **Mejor información para el consumidor.**

La Comisión Europea ha registrado la iniciativa ciudadana europea sobre etiquetado obligatorio de los alimentos como no vegetarianos, vegetarianos y veganos.

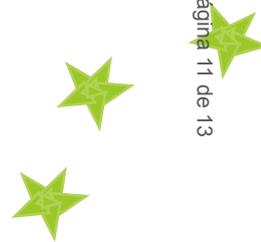
[!\[\]\(735ceeed4e566aa93749bb6365185b00_img.jpg\) Decisión sobre el nuevo etiquetado obligatorio.](#)



Crecimiento emergente de los productos UE Ecolabel

>>> **Aumentan un 85% en los últimos dos años.**

La Comisión Europea ha publicado [nuevas cifras](#) que muestran la creciente disponibilidad de los productos de la etiqueta ecológica de la UE, la etiqueta oficial europea para productos más ecológicos. Cabe señalar que en solo 2 años, el número de productos de la etiqueta ecológica de la UE disponibles en Europa casi se ha duplicado (85% de aumento).





Publicaciones de interés



Informe Especial.

Tribunal de Cuentas Europeo.

Los pasajeros de la UE disfrutaron de plenos derechos, pero todavía tienen que luchar por hacerlos respetar.



Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2017.

Ministerio de Economía y Empresa.



Índice de Confianza del Consumidor.

Centro de Investigaciones Sociológicas.

Mes de noviembre.



Jurisprudencia Tribunal de Justicia Unión Europea



Transporte aéreo

- ▶ **Las compañías aéreas que no expresen en euros las tarifas aéreas de los vuelos intracomunitarios deberán indicarlás en una moneda local vinculada objetivamente al servicio propuesto.**

Al indicar las tarifas aéreas por los servicios aéreos intracomunitarios, las aerolíneas que no expresen dichas tarifas en euros deberán optar por una moneda local vinculada objetivamente al servicio propuesto y que este es el caso, en particular, de la moneda de curso legal en el Estado miembro en el que se encuentre el lugar de salida o el lugar de llegada del vuelo de que se trate.

Transporte por carretera



- ▶ **El Código de fronteras Schengen se opone a que Alemania obligue a los operadores de transporte en autocar que explotan líneas transfronterizas a controlar el pasaporte y permiso de residencia de los pasajeros antes de que entren en territorio alemán.**

El Tribunal de Justicia declara que el Código de fronteras Schengen se opone a la obligación controvertida de control que recae sobre las operadoras de viaje en autocar que tienen por destino Alemania y a la adopción de órdenes que prohíban a las operadoras que hayan incumplido dicha obligación, con apercibimiento de imposición de multa coercitiva, efectuar cualquier otro transporte en las mismas condiciones. Dado que los controles controvertidos se efectúan en el momento en que los viajeros suben al autocar al comienzo del viaje transfronterizo, esos controles constituyen inspecciones dentro del territorio de un Estado miembro, prohibidas si tienen un efecto equivalente a las inspecciones fronterizas.

Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos
ECCNet
Centro Europeo del Consumidor España

www.cec-msssi.es

Síguenos en:
[@eccspain](https://twitter.com/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@mscbs.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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

SECRETARÍA GENERAL
DE SANIDAD Y CONSUMO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

40