

Empieza a aplicarse el Reglamento sobre la seguridad general de los productos



CEC-España alerta de la presencia de delincuentes que están suplantando a la red ECC-Net para estafar a los consumidores

Los estafadores contactan con las víctimas por teléfono y correo electrónico, afirmando actuar en nombre de la red ECC-Net.



Anntazzevich en Pexels

Consumo sanciona con 179 millones de euros a cinco aerolíneas low cost por prácticas abusivas

- Los afectados por la DANA podrán reclamar sus derechos como consumidores en oficinas municipales de toda España

Cualquier oficina municipal podrá hacerse cargo de las necesidades que tengan los vecinos o vecinas de un municipio que hayan sufrido las consecuencias de la DANA.

- Nuevo folleto para dar a conocer los derechos de los pasajeros de barco



Este folleto recoge las normas de la Unión Europea que protegen a las personas que viajan por mar y vías navegables con independencia del lugar al que viajen dentro de la UE.



Pavel Danilyuk en Pexels

CEC-España alerta de la presencia de delincuentes que están suplantando a la red ECC-Net para estafar a los consumidores

Los estafadores contactan con las víctimas por teléfono y correo electrónico, afirmando actuar en nombre de la red ECC-Net. En concreto, se dirigen a personas consumidoras que han sido estafadas previamente con fraudes financieros. En sus comunicaciones, estos falsos profesionales se presentan como defensores de los derechos de los consumidores, y hacen creer a las víctimas que el dinero que han perdido ha sido localizado en Londres en una cuenta de un banco suizo y que van a proceder a transferirlo de nuevo a la cuenta bancaria del consumidor. Sin embargo, antes de realizar esta transferencia, los delincuentes exigen información personal para verificar la identidad de las víctimas. Además, les advierten de que, si no se facilita esta información antes del 30 de diciembre de 2024, su dinero se donará a organizaciones benéficas de Europa. Para convencer a las víctimas, los delincuentes utilizan argumentos falsos, alegando que gracias a las investigaciones realizadas por ECC-Net en colaboración con la autoridad de supervisión financiera, el Banco Central Europeo y la Interpol, se ha podido descubrir este fraude financiero.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) aclara que se trata de una nueva estafa y que la red ECC-Net no contacta con los consumidores para solicitarles pagos o datos personales. Del mismo modo, advierte que la red de Centros Europeos del Consumidor no interviene en asuntos relacionados con delitos o estafas. Por lo tanto, se recomienda que todas las personas que sean contactadas por estos estafadores cesen la comunicación inmediatamente y lo denuncien ante las autoridades competentes (policía o guardia civil).



Incibe advierte sobre dos nuevos fraudes

✓ Spoofing telefónico: Cuando la llamada parece legítima

Esta técnica de fraude consiste en la suplantación de identidad a través del número de teléfono de una entidad reconocida, haciendo que el usuario vea en la pantalla de su dispositivo el nombre o número de la empresa legítima. Como consecuencia, las víctimas tienden a confiar en la llamada y, sin saberlo, siguen las indicaciones de los estafadores, lo que puede llevar a graves consecuencias, como la pérdida de datos personales, accesos no autorizados en cuentas y estafas económicas.

✓ Voice hacking: Cuando se sintetiza la voz para imitar la voz de una persona

El voice hacking se refiere a las técnicas para manipular la voz de las personas usando tecnologías avanzadas. Esto incluye la clonación de voz, donde se utiliza inteligencia artificial para replicar la voz de una persona específica y crear mensajes falsos que suenan auténticos y parecen venir de alguien real. También se conoce como deepfake de voz o deep voice. Para ello, los estafadores pueden grabar la voz de una persona sin su consentimiento y usar ese audio para crear los mensajes falsos. Hay que advertir también de que este tipo de ataque puede comprometer la seguridad de dispositivos como asistentes virtuales (Alexa, Siri, Google Home) y otros dispositivos IoT.



Mikhail Nilov en Pexels

BBVA, condenado a devolver los 4.902 euros estafados a una clienta víctima de una ciberestafa

El juzgado de Primera Instancia nº 7 de las Palmas de Gran Canaria ha condenado a la entidad financiera BBVA a devolver los 4.902 euros estafados a una clienta porque el banco no disponía de las medidas de seguridad específicas para evitar las ciberestafas. La técnica utilizada fue el phishing con el que se suplanta la identidad del banco a través de un SMS simulando una comunicación oficial con una alerta sobre un supuesto riesgo de seguridad.

Arrestados ocho miembros de una banda de «phishing telefónico» en Bélgica y los Países Bajos

Gracias a una operación coordinada entre autoridades belgas y neerlandesas se ha conseguido desarticular una banda internacional de «phishing telefónico» deteniendo a un total de ocho sospechosos. Además de «phishing», o intento de acceder a datos bancarios o financieros por teléfono o en línea, los detenidos también visitaban a sus víctimas, principalmente ancianos, en sus domicilios, haciéndose pasar por empleados bancarios o agentes de policía.

- ✓ Desconfiar de los correos que afirman proceder de bancos y que dicen que necesita actualizar la cuenta urgentemente.
- ✓ Desconfiar de mensajes que afirmen que la cuenta telefónica ha sido bloqueada y necesita una actualización.
- ✓ Desconfiar de los comercios de segunda mano si los vendedores piden un pago inicial de 0,01 euros.
- ✓ No facilitar datos de la cuenta, números PIN u otra información financiera por teléfono, aunque la persona que llame diga ser un empleado del banco.
- ✓ Desconfiar de las llamadas o mensajes que aseguren que ha ganado un teléfono u otro artículo pero soliciten el pago de una pequeña cantidad de dinero por adelantado.
- ✓ Comprobar los enlaces URL que se reciben y asegurarse de que empiezan por «https://».
- ✓ Comprobar los enlaces ya que pueden redirigir a una web de un banco falso. Pueden parecerse al sitio web del banco, pero no son legítimos.
- ✓ No facilitar ninguna información a personas que se hagan pasar por empleados del banco y visiten su domicilio.

Prácticas "inofensivas" para engañar a los más jóvenes

Los delincuentes suelen pedir a los jóvenes que les presten sus tarjetas telefónicas o cuentas bancarias para realizar transacciones aparentemente inofensivas. La policía desaconseja encarecidamente esta práctica, ya que puede convertir a la persona en cómplice de actividades delictivas.

Los ciberdelitos aumentan un 8%

Los ciberdelitos representan un 17% del total de criminalidad, con un incremento del 8% sobre 2023, según los datos del segundo trimestre de 2024 obtenidos en el [Balance de criminalidad del Ministerio del Interior](#).



Consumo sanciona con 179 millones de euros a cinco aerolíneas low cost por prácticas abusivas

El ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha firmado sanciones a Ryanair, Vueling, Easyjet, Norwegian y Volotea por prácticas abusivas como las de cobrar suplementos por el equipaje de mano o por reservar asientos contiguos para acompañar a personas dependientes. De esta manera, se pone fin a la investigación iniciada por la Dirección General de Consumo en 2023 sobre unas prácticas que han sido calificadas como infracciones “muy graves” de la normativa de consumo recogidas en el artículo 47 del texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU).

[>> Órdenes ministeriales sobre las sanciones a las aerolíneas](#)

Aumentan los límites de responsabilidad en el transporte aéreo internacional, lo que mejora la indemnización de los pasajeros

La Organización de Aviación Civil Internacional ([OACI](#)) ha anunciado que los límites de responsabilidad del Convenio de Montreal por muerte, lesiones, retrasos y equipajes aumentarán el 28 de diciembre de 2024. Esta actualización se realiza gracias al mecanismo de revisión incorporado en el Convenio para ajustarse a la inflación cada cinco años. Se garantiza así que las indemnizaciones a pasajeros sigan siendo adecuadas.



Bustinduy se reúne con la Organización Europea de Consumidores para abordar las sanciones a las aerolíneas low cost

Pablo Bustinduy, ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se ha reunido recientemente en Bruselas con Agustín Reyna, director general de BEUC (Organización Europea de Consumidores) para hablar -entre otros asuntos- de las sanciones que ha firmado contra las cinco aerolíneas low cost que operan en España por prácticas abusivas. En concreto por cobrar un suplemento por llevar equipaje de mano en cabina, así como por elegir asiento en aquellos casos en los que se viaja con niños o personas dependientes. Según Bustinduy, estas sanciones, que suman cerca de 179 millones de euros en total, han sido calificadas de “históricas” y ha señalado que han despertado el interés de otros muchos países de la Unión Europea.



BEUC advierte que los Estados miembros deben corregir urgentemente las propuestas de la UE sobre los derechos de los pasajeros

La Organización Europea de Consumidores (BEUC) insta a los Estados miembros a que introduzcan cambios decisivos para garantizar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos con confianza. En este sentido, Agustín Reyna, Director de la organización, ha declarado que «aunque la Comisión Europea ha reconocido que la falta de aplicación de la normativa ha obstaculizado durante mucho tiempo la protección de los consumidores, las propuestas que el Consejo de la UE tiene sobre la mesa se quedan cortas. Necesitamos una aplicación armonizada, sanciones disuasorias en caso de incumplimiento y una mejor cooperación entre las autoridades para prevenir los abusos de forma eficiente.»

Abierto expediente sancionador a una plataforma de alquiler de pisos turísticos

La Dirección General de Consumo ha incoado un expediente sancionador a una plataforma de alquiler de pisos turísticos tras advertirla de la necesidad de retirar "de forma inminente" miles de anuncios sobre pisos turísticos que contenían publicidad ilícita y, a pesar de la advertencia, haber mantenido los anuncios. El incoamiento de esta Dirección General, que se integra en el Ministerio de Derechos Sociales y Consumo que dirige Pablo Bustinduy, abre ahora un periodo para la instrucción del expediente definitivo y la consecuente resolución por parte de Consumo.



Kevin Malik en Pexels

Consumo abre una investigación a las grandes gestoras de pisos turísticos por posibles prácticas engañosas

La investigación se dirige a empresas que administran cientos de viviendas turísticas en distintas Comunidades Autónomas y que podrían estar incurriendo en prácticas engañosas y en otras potenciales infracciones de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. En concreto se centra en las operaciones de aquellos pisos turísticos que, teniendo licencia, se estarían gestionando de forma irregular, según la normativa vigente, por empresas de intermediación que operan en diferentes lugares de España. Además de estas investigaciones, desde el ministerio liderado por Bustinduy se empezó a investigar en octubre a diversas agencias inmobiliarias que habrían llevado a cabo prácticas abusivas contra inquilinos en la gestión del alquiler, tales como obligar a las personas usuarias a pagar una comisión por la gestión del arrendamiento, o a firmar contratos temporales sin justificar la temporalidad, o a aceptar cláusulas irregulares.

Sancionados 15 operadores de juego por infracciones graves o muy graves en el primer semestre de 2024 por importe de más de 65 millones

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha publicado las sanciones por infracciones graves o muy graves firmes en vía administrativa a 15 operadores del sector de las apuestas y juegos de azar online en España en el primer semestre de 2024. El total de las multas asciende a 65.325.000 euros.

¿Sabías que el bono social eléctrico también incluye una ayuda para la calefacción de tu vivienda?

Se trata del [bono social térmico](#) que se creó en 2018 para atender las necesidades de calefacción de los consumidores vulnerables, independientemente del tipo de combustible utilizado (gas natural, butano, electricidad, etc.). Se abona directamente en la cuenta bancaria donde se tiene domiciliado el recibo de la luz y, para recibir esta ayuda, es necesario ser beneficiario del bono social de electricidad a 31 de diciembre del año anterior. La cuantía de la ayuda depende de la zona climática de la vivienda y, en 2024, oscila entre 40 y 235 euros/año para un consumidor vulnerable.



Niels from Slaapwished-nl - en Pexels

Bloqueada la web ayudavalencia.es por indicios de fraude con donaciones a través de bitcoins

El Gobierno de España bloquea la página ayudavalencia.es por recibir indicios de fraude. Según la denuncia de la Brigada Provincial de Información de Valencia de la Policía Nacional, esta página estaba recibiendo donaciones económicas fraudulentas a través de bitcoin que supuestamente iban dirigidas a los afectados por la DANA en la Comunidad Valenciana. El ejecutivo ha actuado con carácter de urgencia a través de la entidad Red.es, adscrita al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

El Gobierno de España recuerda que los consumidores afectados por la DANA son consumidores vulnerables y gozan de especial protección

Ante la reciente tragedia provocada por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en nuestro país, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 recuerda que las personas afectadas tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables en el sentido de la normativa de consumo y -por lo tanto- sus derechos gozan de especial protección. Por este motivo, el Ministerio ha solicitado a las compañías, agencias y operadores a que eliminen trámites que puedan dificultar el ejercicio de sus derechos. Igualmente, y conforme a la normativa de consumo, les ha pedido flexibilidad y que den la posibilidad a las personas afectadas de cancelar los posibles servicios contratados que se hayan podido ver afectados por la DANA como, por ejemplo, viajes, eventos o servicios de telecomunicaciones; u ofrezcan otras alternativas.

Los afectados por la DANA podrán reclamar sus derechos como consumidores en oficinas municipales de toda España

Con el objetivo de aligerar la carga de trabajo de las autoridades de Consumo en Valencia, cualquier oficina del territorio español, aunque esté ubicada en otra provincia o en otra Comunidad Autónoma, podrá hacerse cargo de las necesidades que tenga cualquier vecino o vecina de un municipio que haya sufrido las consecuencias de la DANA.

El Gobierno prohíbe las subidas abusivas de precios en situaciones de catástrofes

El Consejo de Ministros ha aprobado un Real Decreto-ley en el que se ha modificado la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios para fijar que las empresas que personalizan precios de forma automatizada no puedan subirlos en situaciones que puedan calificarse de emergencia de protección civil. Esta modificación ha sido propuesta por Pablo Bustinduy como responsable del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 en cooperación con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. Igualmente, se ha acordado limitar el precio para la venta de vehículos a motor dentro del Plan Reinicia Auto+. Este plan se ha aprobado para dar ayudas económicas a todas aquellas personas, físicas o jurídicas, que necesiten comprar cualquier tipo de vehículo a motor porque perdieron el suyo durante la DANA, y especifica que los puntos de venta que se adhieran a este programa no puedan vender coches a las personas afectadas a precios que sean superiores a los que había el 28 de octubre, día en el que tuvo lugar la riada. En esta línea, el pasado 11 de noviembre, el Ministerio de Consumo introdujo un artículo para prohibir a los servicios funerarios ofrecer precios superiores a los vigentes o a los anunciados con anterioridad al 28 de octubre. “Una tragedia de estas características no puede ser un contexto que dé lugar al beneficio económico de ningún operador”, ha recalcado Bustinduy.

El Consejo General de la Abogacía alerta sobre la prohibición de publicar la oferta de asesoramiento jurídico a las víctimas de la DANA

La publicidad de servicios profesionales de asesoramiento jurídico a las víctimas de daños causados por la DANA o análogas es un comportamiento expresamente prohibido por el Estatuto General de la Abogacía Española y el Código Deontológico de la Abogacía.

 [Guía de derechos de las personas afectadas por la DANA](#)

 [Catálogo documental de actuaciones y resoluciones como consecuencia de la DANA](#)

Consumo investiga posibles "falsas rebajas" en el último Black Friday tras las sanciones que impuso el año pasado

El ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 reforzó su sistema de monitorización de precios para controlar que no se llevaran a cabo falsas rebajas durante el último "Black Friday". Se entiende como rebajas engañosas el hecho de que un operador suba el precio de diversos productos antes del "Black Friday" para luego rebajarlos a su precio original. Para ello, se monitoreó una amplia gama de productos como electrodomésticos, electrónica, deportes, cosmética disponibles en tiendas online.



El 70% de las rebajas en operadores de comercio electrónico durante el Black Friday 2023 eran falsas o engañosas

Según un estudio puesto en marcha a través de la Dirección General de Consumo, un 70% de las rebajas que se anunciaron en operadores de comercio electrónico durante el Black Friday de 2023 incumplían la normativa de protección a los consumidores al ser rebajas falsas o engañosas.

Según el estudio, realizado por el Observatorio de Consumo en Internet, estas son las infracciones detectadas más frecuentes:

- ✓ Manipulación del precio de referencia.
- ✓ Ofertas falsas con códigos y cupones.
- ✓ Información engañosa y oportunidades temporales falsas.
- ✓ Comparaciones de precios engañosas al no utilizar el precio de referencia.

Descubre el lado oscuro de las campañas de fidelización

Banco de España aclara que, aunque las campañas de fidelización son muy habituales en los comercios y en el entorno financiero, su finalidad es retener al cliente, por lo que generalmente son gratuitas y no requieren el cumplimiento de requisitos para su concesión. Sin embargo, para obtenerlas el consumidor tendrá que proporcionar algunos datos personales, como el nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono y aceptar los términos y condiciones del programa de fidelización. De esta forma, el establecimiento dispone de sus datos, conocerá sus hábitos de consumo y podrá realizar ofertas especialmente diseñadas para él. Igualmente, Banco de España advierte que sus atractivas ofertas pueden llevar al consumidor a gastar más de lo necesario y que, aunque pequeñas, son deudas que tendrá que pagar.



Empieza a aplicarse en Reglamento sobre la seguridad general de los productos

La Unión Europea (UE) desea garantizar que en el mercado europeo solo se vendan productos seguros. El nuevo Reglamento, que se aplica a los productos no alimentarios, tanto vendidos en línea como fuera de línea, tiene por objeto garantizar que los productos de la era digital cumplan las normas europeas de seguridad; mejorar el cumplimiento de las normas de seguridad de los productos; así como racionalizar la vigilancia del mercado y las recuperaciones de productos peligrosos no alimentarios.

Nuevas normas de responsabilidad para que los consumidores soliciten una indemnización por los daños causados por productos defectuosos en línea y fuera de línea

La nueva Directiva sobre responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos entró en vigor el domingo 8 de diciembre. La [legislación revisada](#), que deberá transponerse a nivel nacional, establece un marco sólido y actualizado para que las víctimas soliciten una indemnización por los daños causados por productos defectuosos. Las [nuevas normas se aplican a todos los productos](#), desde los artículos domésticos tradicionales hasta los productos digitales y las tecnologías de vanguardia, como los sistemas de inteligencia artificial. La Directiva permite a las víctimas solicitar una indemnización por lesiones personales, daños materiales y daños a los datos. A partir de ahora los países de la UE tienen dos años para transponer la Directiva a su legislación nacional, garantizando una aplicación coherente y armonizada de las nuevas normas en toda la Unión. Una vez transpuestas, los consumidores se beneficiarán del nuevo sistema de responsabilidad.



Thirdman en Pexels

Un futuro digital más seguro: las nuevas normas en materia de ciberseguridad entran en vigor

Las nuevas normas empiezan a tener efecto, lo que hará que todo sea más seguro: desde los vigilabebés hasta los relojes inteligentes. A raíz de la entrada en vigor del [Reglamento de Ciberresiliencia de la UE](#), ahora se aplicarán requisitos específicos obligatorios en materia de ciberseguridad a todos los productos conectados directa o indirectamente a otro dispositivo o a una red (salvo algunas excepciones específicas). Estos requisitos se impondrán a fabricantes y minoristas. En la práctica, esto significa que, de aquí a 2027, los fabricantes tendrán que comercializar en el mercado europeo productos conformes a la nueva normativa y todos tendrán que llevar el marcado CE para indicar que los productos cumplen con la legislación. Exigir a los fabricantes y minoristas que den prioridad a la ciberseguridad permitirá a los clientes y a las empresas tomar decisiones mejor fundamentadas.



Cottonbro en Pexels

Aprobada la Ley orgánica de eficiencia del Servicio Público de Justicia

El Congreso de los Diputados aprueba el Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del servicio público de Justicia, que incluye también medios adecuados para solución de controversias. La norma prevé la creación de un procedimiento único para la protección y defensa de los consumidores y usuarios, unificando así los procesos en este ámbito para una mayor eficacia en la defensa de sus derechos. Se trata de un paso decisivo para modernizar el servicio público de justicia.



Karolina Grabowska en Pexels



Nuevo sistema de mediación para agilizar las reclamaciones de protección de datos en materia de comunicaciones electrónicas

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha aprobado el '[Código de conducta para la regulación de controversias de protección de datos en el sector de las comunicaciones electrónicas](#)', promovido por las operadoras de telefonía de los grupos Orange, Telefónica, Vodafone y MásMóvil. El él se regula un procedimiento de mediación con el objetivo de que las dos partes, ciudadanos y entidades adheridas, alcancen un acuerdo sin tener que recurrir, si así lo decide el usuario, a un procedimiento administrativo o judicial para resolver su reclamación. De este modo, los ciudadanos podrán plantear reclamaciones relacionadas con, entre otros casos, tratamientos de datos realizados sin base de legitimación, ejercicios de derechos no atendidos, inserción indebida en sistemas de información crediticia o contratación fraudulenta. La duración máxima de este procedimiento será de 30 días, salvo cuando las reclamaciones se planteen directamente ante la AEPD que será de 27 días. [AUTOCONTROL](#) ha sido designado el organismo para su aplicación.

El Consejo de la UE pide el cierre de la plataforma RLL y su sustitución por una herramienta mejor

El Consejo ha adoptado un Reglamento para cerrar la Plataforma europea de resolución de Litigios en Línea ([plataforma RLL](#) o plataforma ODR por sus siglas en inglés) y suprimir las obligaciones derivadas para las administraciones y las empresas en línea. En consonancia con la propuesta de la Comisión, el Consejo considera que el nivel de rendimiento de la Plataforma de resolución de Litigios en Línea existente no justifica los costes públicos y privados necesarios para mantenerla.

• Sobre la plataforma RLL

En funcionamiento desde 2016, ofrece distintas soluciones, como las negociaciones directas entre comerciantes y consumidores o el recurso a un organismo de resolución de litigios para gestionar los casos. Sin embargo, a pesar del elevado número de visitas que registra, la plataforma de RLL solo dirige anualmente a una entidad de resolución alternativa una media de doscientos casos en toda la UE.

• ¿Sabías que más de la mitad de los españoles compró por Internet durante los últimos seis meses?

Un 54,1% de los españoles afirmó haber realizado alguna compra online durante los últimos seis meses, según los datos del [Panel de Hogares de la CNMC del II trimestre de 2024](#) que analizó el comercio electrónico en España. En cuanto a plataformas de compras online, Amazon lidera el ranking. Un 68,4% realizó una compra online en esta plataforma durante los últimos seis meses. AliExpress fue elegida por el 29,4% de los usuarios, mientras que Zalando por el 6,3% y eBay por el 4,3%.

Europa insta a Apple a acabar con sus prácticas de bloqueo geográfico injustificado en sus servicios multimedia

Tras una investigación coordinada a nivel europeo, la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores ([CPC](#)), en colaboración con la Comisión Europea, ha emitido una notificación formal a Apple por prácticas de bloqueo geográfico injustificado (geobloqueo) que podrían estar vulnerando la normativa de la UE que busca garantizar el libre acceso al mercado único digital. Esta notificación se ha producido después de que la red CPC haya identificado posibles restricciones en varios servicios multimedia de Apple como App Store, Apple Arcade, Music, iTunes Store, Books y Podcasts que limitan el acceso de las personas consumidoras en función de su ubicación geográfica dentro de la Unión Europea. Así, los consumidores se enfrentan a discriminaciones en cuanto al acceso en línea, los métodos de pago y las descargas. Por este motivo, la red CPC ha solicitado a Apple que adapte sus políticas para alinearse con las normas de la UE.

La Comisión cierra la investigación de defensa de la competencia sobre las normas de Apple para los desarrolladores de aplicaciones de libros electrónicos / audiolibros

La Comisión Europea ha decidido cerrar su investigación antitrust sobre el comportamiento supuestamente contrario a la competencia de Apple en algunos de los términos que aplica a los desarrolladores de aplicaciones de libros electrónicos/audiolibros competidores para el uso de su App Store en el Espacio Económico Europeo. Esta decisión se ha producido tras la retirada de la denuncia presentada contra Apple por un distribuidor de libros electrónicos y audiolibros. No obstante, el cierre de la investigación no supone la constatación de que la conducta en cuestión se ajusta a las normas de competencia de la Unión por lo que la Comisión seguirá supervisando las prácticas comerciales en el sector tecnológico europeo, incluidas las de Apple, tanto en virtud de la Ley de Mercados Digitales como de las normas de competencia.

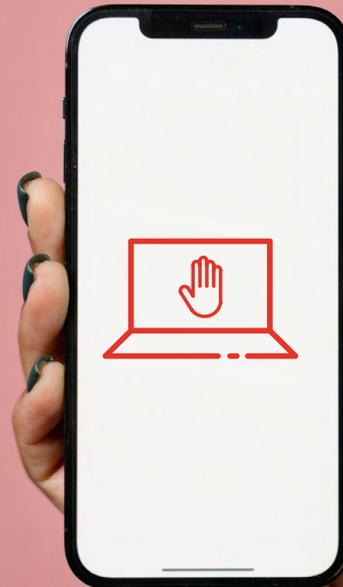


La Comisión multa a Pierre Cardin y a su licenciatario Ahlers con 5,7 millones de euros por restringir las ventas transfronterizas de ropa

La investigación de la Comisión concluyó que, entre 2008 y 2021, Pierre Cardin y Ahlers celebraron acuerdos anticompetitivos. En particular, la Comisión constató que tales prácticas tenían por objeto impedir que otros licenciatarios de Pierre Cardin y sus clientes vendieran ropa de la marca Pierre Cardin, tanto online como offline. Estas prácticas ilegales impidieron a los minoristas abastecerse libremente de productos en los Estados miembros con precios más bajos.

¿Qué es el geobloqueo?

La discriminación entre los clientes de la UE para segmentar los mercados a lo largo de las fronteras nacionales y aumentar los beneficios en detrimento de los clientes extranjeros se considera un bloqueo geográfico injustificado ([geoblocking](#)).



Tina Miroshnichenko en Pexels

Las autoridades europeas exigen a Temu cumplir con los derechos de los consumidores

La Red CPC ha remitido una notificación a la plataforma de comercio online Temu en la que se advierte de que ha detectado una amplia gama de prácticas comerciales que podrían infringir la normativa europea de protección a las personas consumidoras. Esta acción se ha desarrollado en colaboración con el equipo de la Comisión Europea responsable del procedimiento formal contra Temu en virtud de la Ley de Servicios Digitales (DSA), garantizando así la complementariedad de ambos procesos. Su objetivo es garantizar un entorno online seguro y fiable en el que los derechos de los consumidores europeos sean respetados. Entre las prácticas detectadas se han encontrado distintas técnicas comerciales que pueden inducir a error a los consumidores o que pueden influir indebidamente en sus decisiones de compra. Asimismo, la Red CPC está investigando si Temu cumple con las obligaciones específicas de información de los mercados en línea conforme a la legislación vigente en materia de consumo.

El Consejo de la UE acuerda ampliar el acceso a los datos financieros de los consumidores

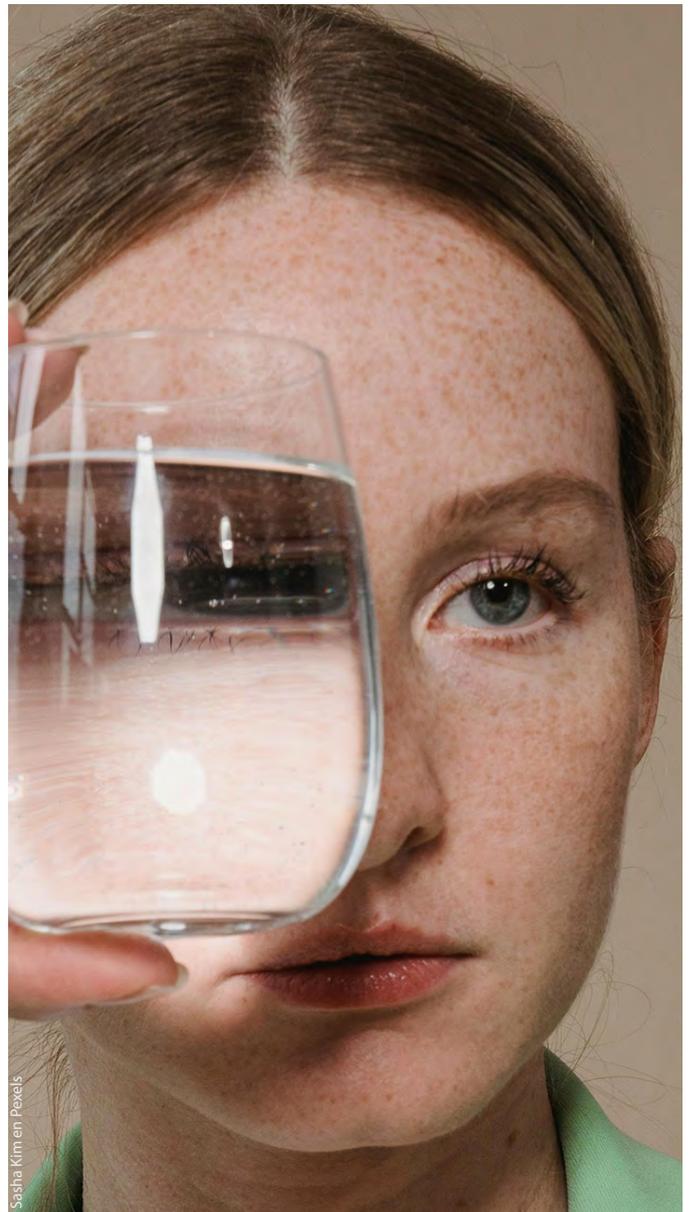
El Consejo de la UE ha alcanzado un acuerdo sobre una propuesta de marco para el acceso a los datos financieros que tiene por objeto dar a las entidades financieras un mayor acceso a los datos de los clientes de otras entidades. De esta forma, las entidades podrían ofrecer a los consumidores productos y servicios financieros altamente personalizados, por ejemplo, oportunidades de inversión, procesos simplificados para solicitar préstamos o productos con tipos de interés más bajos. El objetivo es que el sector financiero gane en competitividad y se mejore el acceso de los consumidores, en particular de los particulares y las pequeñas y medianas empresas (pymes), a la financiación. Para garantizar una protección adecuada de los clientes, el nuevo marco garantizaría que estos conserven un control efectivo sobre sus datos. Igualmente se facultaría a las Autoridades Europeas de Supervisión para emitir directrices destinadas a prever medidas de protección frente al trato desleal o a los riesgos de exclusión. A partir de ahora, el Consejo se dispone a negociar con el Parlamento Europeo la forma definitiva del acto legislativo. Una vez alcanzado un acuerdo, ambas instituciones deberán adoptar formalmente el nuevo acto legislativo antes de su publicación en el Diario Oficial de la UE y de su entrada en vigor.

La CNMC recomienda cambios en la futura ley de administración de créditos dudosos para aumentar la protección a los deudores y la transparencia

Un crédito se clasifica como “dudoso” cuando existen dudas sobre las posibilidades de pago que tiene el deudor y se cumplen varios requisitos legales. Los administradores de créditos son profesionales que actúan en nombre y por cuenta del comprador del crédito y realizan las tareas para poder cobrarlo. En este contexto, la futura ley contiene disposiciones que protegen a los deudores, particularmente cuando son personas vulnerables, y somete la actividad de los administradores de créditos a autorización, registro obligatorio y supervisión por parte del Banco de España. Sin embargo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) propone extender los requisitos de protección al consumidor-deudor y de transparencia a los préstamos no dudosos.

Sacar dinero en efectivo en los comercios, la solución de la CNMC para la falta de cajeros en zonas rurales

Facilitar la retirada de efectivo directamente en los comercios es una de las medidas que propone la CNMC en un reciente estudio elaborado a petición del Defensor del Pueblo. Para ello, sugiere desarrollar una regulación específica de los servicios de cashback y cash-in-shop para implementarlos como sistemas alternativos o complementarios a los cajeros automáticos. Asimismo, sería necesario diseñar una solución de mercado que permita implementar el cashback y el cash-in-shop mediante tarjetas de crédito o débito, compensando y liquidando las operaciones. El uso de estas tarjetas los convertiría en servicios más accesibles para los colectivos vulnerables o con menos habilidades digitales.



Sasha Kim en Pexels



Pixabay en Pexels



Tribunales

Vehículos VTC

El Tribunal Supremo anula la disposición de Baleares que establecía la precontratación de 30 minutos para los vehículos VTC en la isla de Mallorca

El alto tribunal incide en que “el establecimiento en la norma autonómica de los límites consistentes en que los servicios de VTC tengan que ser contratados con una antelación mínima de 30 minutos antes de prestarse y la prohibición de geolocalización de los vehículos previa a su contratación, no se consideran compatibles con el derecho a la libertad de empresa (artículo 38 de la Constitución Española), ni supera el canon de necesidad, adecuación y proporcionalidad exigido por el artículo 5 de la Ley de Garantía de Unidad de Mercado”.

Procedimiento judicial

El Constitucional abre la posibilidad a que los afectados por la justicia tardía soliciten una indemnización al Estado sin tener que recurrir en amparo

El Tribunal Constitucional ha abierto la posibilidad para que las personas afectadas por la lentitud de la Justicia puedan reclamar una indemnización al Estado. La sentencia subraya que esta medida será “pertinente y útil y no requerirá interponer un recurso de amparo ante el propio tribunal”.

Protección de datos

El Tribunal Supremo fija que la AEPD puede extender el procedimiento sancionador abierto por denuncias individuales al documento de política de protección de datos de las empresas

La Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo ha establecido en una sentencia que la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) puede, a partir de una o varias reclamaciones individuales, extender el objeto del procedimiento sancionador al documento general que define la política sobre protección de datos de la empresa responsable, cuando las infracciones denunciadas tengan su origen en dicho documento.

Vivienda

Un juzgado canario logra que el TJUE aclare la jurisdicción del ‘time sharing’

Un pleito en Granadilla de Abona fuerza a Luxemburgo a aclarar que en los litigios entre hoteles y clientes ingleses sobre vacaciones en Canarias la legislación aplicable es la inglesa y no la española. La decisión europea solicitada por el juzgado canario ha dado lugar a una sentencia del Supremo que consagra la competencia de la legislación británica.

El Supremo ratifica el derecho de los inquilinos a comprar casas vendidas a fondos buitres

El Tribunal Supremo ha confirmado el derecho de los inquilinos de las viviendas públicas, que el Ayuntamiento de Madrid vendió en 2013 a fondos de inversión, a adquirir sus viviendas al mismo precio que las compraron los fondos. Esta decisión pone fin a una década de lucha judicial de los vecinos, que vieron cómo tras la venta sus alquileres aumentaron y perdieron el derecho a adquirir sus hogares en condiciones preferentes, como estipulaban los contratos originales.

El Tribunal Supremo establece que las ‘mobile-home’ exigen licencia urbanística por ser asimilables a una casa prefabricada y no a un remolque

Según una sentencia del Supremo, “la naturaleza de las denominadas ‘mobile-home’ o casas móviles es asimilable a las casas prefabricadas desde la perspectiva de la exigibilidad de la licencia urbanística por uso de suelo.

El Supremo avala que los consumidores puedan reclamar las cláusulas abusivas de una misma hipoteca en diferentes demandas

El Tribunal Supremo ha dictaminado que los consumidores pueden reclamar libremente las cláusulas abusivas incluidas en un mismo contrato —ya sea hipotecario, de crédito al consumo, etc.— en diferentes demandas. Según ha publicado recientemente el diario [El Economista](#), una sentencia del Alto Tribunal del pasado 16 de septiembre estimó el recurso de un consumidor contra una sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra que rechazaba imponer las costas a la banca, aun teniendo razón el demandante, por no unificar en una sola demanda todas las reclamaciones por cláusulas abusivas. Cabe destacar que tanto la jurisprudencia europea como la nacional imponen siempre a las entidades las costas cuando existe estimación total o parcial de las pretensiones del consumidor. En este contexto, el Tribunal Supremo ha rechazado que se haga excepción alguna en la imposición de costas cuando el demandante decidida no agrupar en el mismo procedimiento todas sus pretensiones por cláusulas abusivas, ya que no existe norma alguna que prohíba este comportamiento.

¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

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



Completamente satisfecho con la resolución de la reclamación que realizamos a una empresa de transportes francesa por un servicio no realizado. No conseguimos resolverlo a través de los medios establecidos por la compañía y la aseguradora (el servicio estaba asegurado) y, gracias a la mediación de Centro Europeo del Consumidor en España, se ha conseguido la resolución de la reclamación y la devolución del dinero. Sin duda un servicio ejemplar.

Reseña de un consumidor en Google.

Caso de éxito

CEC-España consigue que una empresa de alquiler de coches de Alemania devuelva más de 1.000 euros a una familia española

Una familia española alquiló un coche a la empresa alemana Enterprise Autovermietung Deutschland el pasado mes de agosto. Para ello pagaron 260 € por el día de alquiler que habían contratado más una fianza de 1.050 euros para cubrir los posibles daños que pudieran provocar al vehículo. Finalizado el alquiler, devolvieron el coche sin haber ocasionado ningún daño. Sin embargo, la empresa no les devolvió la fianza alegando, un tiempo más tarde, que habían devuelto el vehículo con unos arañazos en las ruedas. El consumidor niega que entregara el vehículo con dichos arañazos, y la empresa no aporta ninguna prueba que demuestre quién causó el daño. Por lo tanto, los consumidores reclamaron a la empresa la devolución de los 1.050 euros aunque no consiguieron ningún resultado. Por este motivo, decidieron ponerse en contacto con el Centro Europeo del Consumidor en España y gracias a su intermediación consiguieron que la empresa les devolviera la totalidad de la fianza.

>> [Recomendaciones de CEC-España para alquilar un coche](#)



X (Twitter)
Post destacado

[@eccspain](#)
Centro Europeo del Consumidor en España

Arranca el nuevo calendario de adviento del CEC-España. Del 1 al 24 de diciembre compartiremos a diario consejos prácticos sobre los derechos de las personas consumidoras cuando compran online y cuando viajan. ¡Felices fiestas navideñas!



Centro Europeo del Consumidor en @eccspain · 28 nov. **Promocionar** ...

Arranca el nuevo calendario de adviento del CEC-España. Del 1 al 24 de diciembre compartiremos a diario consejos prácticos sobre los derechos de las personas consumidoras cuando compran online y cuando viajan. ¡Felices fiestas navideñas! 🎄

**ECC Net
Christmas
Calendar
2024**
Coming soon!

🗨️ 2 ❤️ 4 📊 93 📌 📤



El equipo de CEC-España
les desea unas felices fiestas

Cottonbro en Pexels

NIPO: 233-24-032-X

© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Secretaría General Técnica

2024

<https://cpage.mpr.gob.es/>

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.

Imágenes: Pexels