



Presidencia alemana del Consejo de la Unión Europea

Objetivos de la nueva Presidencia europea: - Adaptar la protección de los consumidores a los actuales desafíos digitales y ecológicos - Mejorar el cumplimiento de la legislación

El programa de la nueva Presidencia alemana del Consejo de la Unión Europea incluye un espacio dedicado a la protección de los derechos de los consumidores donde se pone de manifiesto que, para superar con éxito la actual situación provocada por la COVID-19, es necesaria la confianza de los consumidores en un mercado único europeo fuerte. Con este fin se está trabajando en la elaboración de la nueva Agenda del Consumidor que la Comisión Europea tiene previsto presentar en el segundo semestre de 2020. Esta Agenda debe contribuir a proteger a los consumidores en la Unión Europea, adaptar esa protección a los desafíos digitales y ecológicos actuales y mejorar el cumplimiento de la legislación en materia de consumo.

En este sentido, España trasladó a Europa en el Consejo Informal de Ministros de Consumo celebrado el 25 de junio, el compromiso de nuestro Gobierno con la Nueva Agenda de Consumo. Allí se manifestó que, para España, el consumo sostenible será una apuesta por la cooperación y trabajo conjunto con los productores locales, el impulso al consumo responsable y la información cada vez más clara y accesible a los consumidores. Nuestro país defendió también que el consumo sostenible debe acompañarse de una estrategia de reducción de “plásticos de un solo uso” y de medidas para luchar contra la “obsolescencia programada” de los productos. Asimismo, se insistió en la necesidad de profundizar en el consenso e impulso de políticas comunes que permitan avanzar a nivel europeo en la protección de los consumidores y sus derechos. En cuanto a la transformación digital, cabe señalar que ya se ha puesto en marcha el proceso para la elaboración de una nueva Carta de Derechos Digitales para España para lo cual, se contará con un grupo de expertos que actuará como asesor y se abrirá también un procedimiento participativo para que la ciudadanía pueda realizar aportaciones. En materia de política sostenible, se ha autorizado la tramitación urgente de dos reales decretos para activar el despliegue de energías renovables permitiendo, entre otros aspectos, trasladar a los consumidores los ahorros que implica la producción renovable. Igualmente, se ha presentado el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, un anteproyecto de Ley de Cambio Climático que tiene por objetivo alcanzar la neutralidad climática en 2050 y una producción del 70% de la electricidad a partir de fuentes renovables en 2030; una Estrategia de Economía Circular que sienta las bases para superar la economía lineal e impulsar un nuevo modelo de producción y consumo, y una anteproyecto de Ley de Residuos y Suelos Contaminados que, entre otras medidas, pone limitaciones a los plásticos de un solo uso.

>>> [Programa de la Presidencia alemana del Consejo de la Unión Europea. “Juntos relanzando Europa”.](#)

>>> [Conclusiones del Consejo de la Unión Europea sobre la configuración del futuro digital de Europa.](#)

Cofinanciado por la
Unión Europea



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 (CHAFAEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Nos adaptamos al nuevo RGPD

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



Brexit

El fin del periodo transitorio con el Reino Unido afectará a todos los consumidores de la Unión Europea

Los intercambios transfronterizos entre la UE y el Reino Unido experimentarán cambios a partir del uno de enero de 2021, independientemente de que se haya alcanzado o no un acuerdo sobre una futura asociación.

A partir de esa fecha, se verán afectados por ejemplo los derechos de los pasajeros aéreos, de tren, autobús o de transporte marítimo e incidirá también en el comercio de mercancías, servicios, energía, turismo, datos o derechos de propiedad intelectual y digital. Por este motivo y con el fin de facilitar información que ayude a los ciudadanos europeos a afrontar los cambios que se producirán con el final del periodo transitorio con el Reino Unido (01/01/2021), la Comisión Europea ha publicado la [Comunicación "Preparativos para los cambios"](#). En este documento se recoge una serie de medidas que los ciudadanos, las autoridades nacionales y las empresas deberían adoptar para estar preparados.



«Re-open EU»

La Comisión Europea lanza una web para reanudar de forma segura los viajes y el turismo en la Unión Europea

La plataforma online "[Re-Open EU](#)" ofrece información en tiempo real sobre las fronteras y los medios de transporte y servicios turísticos disponibles en los Estados miembros. Incluye también información práctica sobre las restricciones de viaje, las medidas de salud pública y de seguridad, como el distanciamiento físico o el uso de mascarillas, así como otras informaciones útiles sobre las ofertas turísticas a nivel nacional y de la Unión. De esta forma, los europeos podrán tomar decisiones responsables y bien informadas sobre cómo gestionar las medidas de seguridad relacionadas con el coronavirus a la hora de planificar sus vacaciones y viajes.



Reclamaciones colectivas

Nuevo impulso a las reglas que permitirán la acción colectiva del consumidor de la Unión Europea

Posibilitarán que los consumidores se unan para luchar contra casos nacionales y transfronterizos de "daño masivo".

Tras el acuerdo de los negociadores del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea a finales de junio, la Comisión de Asuntos Jurídicos del Parlamento respaldó dicho acuerdo el 7 de julio. Se espera que el Parlamento lo vote a finales de este año y, una vez que todo el Parlamento y el Consejo aprueben formalmente el acuerdo, los países de la Unión Europea tendrán dos años para transponer la directiva a la legislación nacional y seis meses adicionales para comenzar a aplicar sus disposiciones.

Estas nuevas normas sobre reparación colectiva otorgarán a los consumidores de todos los Estados miembros el derecho a luchar juntos contra los casos de daños masivos, pero también introducirían salvaguardas para evitar el abuso del procedimiento. La reparación colectiva será posible en todos los países de la Unión Europea. Para ello, deberá existir, al menos, un mecanismo de acción representativa en todos los Estados miembros que permita a las organizaciones representar a los ciudadanos, y con el poder de buscar sanciones y compensación por el daño causado.

Para la acción representativa transfronteriza, los criterios se establecerán en las nuevas normas, mientras que para los procedimientos internos los criterios se definen en la legislación nacional. La parte que pierda pagará los costes de los procedimientos ("principio del perdedor paga"), que tiene como objetivo proteger a las empresas contra demandas sin fundamento.

Además del ámbito de la ley general del consumidor, se permitiría la acción colectiva en casos que involucren violaciones de comerciantes en áreas tales como protección de datos, servicios financieros, viajes y turismo, energía, telecomunicaciones, medio ambiente y salud, así como derechos de pasajeros aéreos y ferroviarios. >>> [Más información](#).

Finanzas digitales

La Comisión Europea presenta un paquete de medidas sobre finanzas digitales

Objetivo: fomentar la innovación responsable que beneficie a consumidores y empresas



La Comisión Europea adoptó el 24 de septiembre un nuevo Paquete de medidas sobre finanzas digitales, con sendas Estrategias de Finanzas Digitales y de Pagos Minoristas y propuestas legislativas sobre criptoactivos y resiliencia digital. El Paquete de medidas ofrecerá a los consumidores más posibilidades de elección y oportunidades en materia de servicios financieros y formas de pago modernas, garantizando al mismo tiempo la protección de los consumidores y la estabilidad financiera.

Finanzas Digitales: hacia un espacio europeo de datos financieros — mejores productos financieros para los consumidores

El objetivo es hacer que los servicios financieros europeos sean más favorables a la digitalización y estimular la innovación responsable y la competencia entre los proveedores de servicios financieros de la Unión Europea (UE). La Estrategia reducirá la fragmentación del mercado único digital, de modo que los consumidores puedan tener acceso a productos financieros transfronterizos y las empresas emergentes de tecnología financiera se expandan y crezcan. Del mismo modo, garantizará que las normas de la UE en materia de servicios financieros se adapten a la era digital, a aplicaciones tales como la inteligencia artificial y la cadena de bloques. La gestión de datos también forma parte del núcleo de esta estrategia. En consonancia con la Estrategia en materia de datos de la Comisión, más amplia, el objetivo de las medidas anunciadas es promover el intercambio de datos y las finanzas abiertas, manteniendo al mismo tiempo las estrictas normas de la UE en materia de privacidad y protección de datos.

Pagos Minoristas: pagos modernos y eficaces en cuanto al coste

La Estrategia adoptada tiene por objeto ofrecer servicios de pago seguros, rápidos y fiables a las empresas y los ciudadanos europeos. Facilitará a los consumidores el pago en las tiendas y hará que las transacciones de comercio electrónico sean seguras y prácticas. Su objetivo es lograr un sistema de pagos minoristas plenamente integrado en la UE, con formas de pago transfronterizo instantáneo.

Criptoactivos: aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos

Por primera vez, la Comisión ha propuesto nueva legislación en materia de criptoactivos (una representación digital de valores o derechos que pueden almacenarse y negociarse electrónicamente). El «Reglamento sobre los mercados de criptoactivos» impulsará la innovación, preservando al mismo tiempo la estabilidad financiera y protegiendo a los inversores de los riesgos lo que aportará claridad y seguridad jurídicas a los emisores y proveedores de criptoactivos. Las nuevas normas permitirán a los operadores autorizados en un Estado miembro prestar sus servicios en toda la UE («régimen de pa-

saporte»). Las salvaguardias incluyen requisitos de capital, custodia de activos, un procedimiento obligatorio de reclamación a disposición de los inversores y derechos del inversor frente al emisor.

Propuestas legislativas sobre la resiliencia operativa digital: cerrar la puerta a los ciberataques y mejorar la supervisión de los servicios externalizados

La «Ley de Resiliencia Operativa Digital» propuesta aspira a garantizar que todos los participantes en el sistema financiero cuenten con las salvaguardias necesarias para paliar ciberataques y otros riesgos. La legislación propuesta exigirá a todas las empresas que se aseguren de que pueden resistir a cualquier tipo de perturbaciones y amenazas relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La propuesta presentada también introduce un marco de supervisión para los proveedores de TIC, por ejemplo los proveedores de servicios de computación en la nube.

>>> [Más información.](#)

Caso del mes



Transporte aéreo

CEC-España consigue reembolsar a un consumidor de Italia 3.247,22 € por unos vuelos cancelados por la Covid-19

El pasado 18 de marzo, un consumidor italiano realizó dos reservas para tres pasajeros, a través de la plataforma de viajes española Travelgenio, para volar al día siguiente desde Yakarta a Milán, vía Abu Dhabi y Roma. En total, pagó 3.247,22 euros. Sin embargo, en el aeropuerto de Yakarta fue informado de que esa ruta de vuelo había sido cancelada por la aerolínea el 13 de marzo debido a la Covid-19, es decir, cinco días antes de la fecha en la que realizó la reserva. De esta forma, aparentemente, la plataforma de reservas había vendido billetes que habían sido cancelados con anterioridad.

El consumidor se comunicó reiteradamente tanto con Travelgenio como con la aerolínea para solicitar el reembolso total. La aerolínea confirmó al consumidor que había realizado el reembolso, pero le aconsejó que se pusiera en contacto con la plataforma de reservas, ya que era Travelgenio quien tenía que procesar el reembolso. Dado que el consumidor no recibió respuesta de Travelgenio, solicitó la ayuda de la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net). Finalmente, y gracias a la intermediación de ECC-Net, el consumidor recuperó todo su dinero.

Derechos de los pasajeros en caso de cancelación del vuelo.

Derecho a información, a asistencia y al reembolso o a transporte alternativo.

Derecho a ser compensado. A no ser que se le haya informado de la cancelación con 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo. >>> [Más información.](#)

Normativa aplicable:

[Reglamento \(CE\) nº 261/2004](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, 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, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.

Regulación del juego

La regulación de la publicidad del juego pondrá a España a la “vanguardia” de Europa



El Gobierno y las Comunidades Autónomas dan un paso más para proteger a personas con problemas derivados del juego. En 2021, los registros de autoprobibidos estatales y autonómicos se conectarán, limitando el acceso a los inscritos tanto al juego online como a locales físicos de todo el país. Hasta ahora, el registro estatal restringía el juego online y los autonómicos el juego presencial en cada territorio. Además, a partir de octubre, con la aprobación del Real Decreto de Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego, las empresas de apuestas no podrán firmar nuevos contratos de patrocinio con clubes deportivos y habrá un periodo corto para extinguir las ya existentes. >>> [Más información.](#)



Servicio de atención telefónico del consumidor

La CNMC sanciona a cinco operadores por el uso indebido de los números 902

Por una infracción grave de la Ley General de Telecomunicaciones

Los operadores promovían un beneficio económico a las empresas que contrataban estas líneas a pesar de que la regulación no permite que las empresas reciban parte del importe de la llamada que paga íntegramente el consumidor. Cabe señalar que las asociaciones de consumidores llevan años manifestándose en contra del uso del 902 en los servicios de atención al cliente. Consideran que deben ser gratuitos para los ciudadanos y reclaman un cambio en la regulación. Asimismo, la CNMC se ha manifestado en distintas ocasiones sobre los 902 con el fin de proteger a los usuarios de estas líneas de tarificación especial.

El Ministerio de Consumo prohibirá los números de atención al cliente de tarificación adicional conocidos como 902. Los consumidores dispondrán siempre de un número geográfico de tarifa básica para sus relaciones con las empresas.



Consulta pública

Regulación de la figura del consumidor vulnerable para avanzar en el acceso universal a los servicios básicos

El Ministerio de Consumo ha abierto a consulta pública la modificación del artículo 3 de la actual [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios \(LGDCU\)](#) con el objetivo de desarrollar la figura del consumidor vulnerable. Se pretende avanzar así hacia el reconocimiento de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo para aquellas personas, familias y colectivos con dificultades. Para ello, el Ministerio ha abierto un periodo de consulta pública en el que la sociedad civil y las asociaciones en defensa de los derechos de consumidores puedan hacer sus aportaciones. El objetivo es crear un marco regulatorio común para sectores como la vivienda, las telecomunicaciones o la alimentación, avanzando así en la obligación de los poderes públicos de garantizar la satisfacción de los derechos sociales, económicos y culturales de todas las personas. Una tarea que está desarrollando en un grupo de coordinación interministerial que aborda la norma desde una perspectiva integral.



Servicios financieros

Nuevas normas que mejoran la información al consumidor en los servicios de pago y de información de cuentas

El pasado uno de julio entró en vigor la nueva [Orden Ministerial](#) que desarrolla el [Real Decreto-Ley de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera](#) que regula las obligaciones de información y transparencia para la prestación de servicios de pago, como los ingresos, transferencias y recibos.

Novedades:

- ▶ Adaptación a los nuevos servicios de iniciación de pagos y de información de cuentas: Se detalla la información que los proveedores de estos nuevos servicios deben dar al usuario.
- ▶ Información accesible para todos: La información y las condiciones en que se comuniquen no solo deben ser comprensibles, también deben ser accesibles para personas con discapacidad, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal.
- ▶ Refuerzo de la seguridad: Los contratos deberán incluir información sobre el procedimiento seguro de notificación en caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad.



AESA deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento para acreditarse como entidad de resolución alternativa de litigios

El procedimiento de resolución alternativa de los litigios en el transporte aéreo, de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las aerolíneas

Derechos de los usuarios del transporte aéreo

Con la publicación de la [ley 3/2020](#) el pasado 18 de septiembre, el procedimiento de resolución alternativa de los litigios en materia de los derechos de los usuarios del transporte aéreo pasará a ser de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas. Sin embargo, el pasajero podrá retirarse en cualquier momento del procedimiento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación, debiendo ser informado por la entidad acreditada de este extremo al inicio del procedimiento. Del mismo modo, la decisión de la entidad acreditada no será vinculante para el pasajero, que siempre conservará el derecho a acudir a la vía judicial. La decisión adoptada por la entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios podrá ser impugnada por parte

de la compañía aérea dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección o aclaración, desde la notificación de la respuesta a esta solicitud, o desde la expiración del plazo de diez días desde que esta se efectuó sin que se haya notificado respuesta expresa. En este caso, el pasajero podrá no comparecer en el procedimiento judicial, entendiéndose que se remite a la decisión de la entidad acreditada y, en este procedimiento, nunca se impondrán las costas al pasajero. Asimismo, transcurrido un mes desde que la entidad acreditada emite su decisión, el pasajero podrá solicitar su ejecución ante el juzgado de lo mercantil competente.

>>> Sigüientes pasos. Para la resolución alternativa de litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aé-

reo, deberá ser acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad para la resolución de conflictos que afecten a todos los pasajeros, aunque no tengan la condición de consumidores y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella. El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana deberá publicar una Orden con la que se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios. Hasta que entre en vigor esta Orden, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta Ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.



La CNMC y el Ministerio de Consumo colaboran para mejorar el acceso a la información que reciben los consumidores sobre las ofertas de energía

Suministro de energía

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha presentado una nueva versión del comparador de ofertas de gas y de electricidad. El objetivo es facilitar a los consumidores la tarea de elegir la opción que mejor se adapta a sus necesidades. ([comparador.cnmc.gob.es](#)). Según el ministro de Consumo, este comparador pone luz y taquígrafos al sector y permite al consumidor tomar la decisión que mejor se adapta a sus necesidades. Esta herramienta forma parte de la apuesta por la digitalización y la simplificación de los procesos emprendida por la CNMC, pues el exceso de información en las ofertas energéticas y su carácter técnico y complejo, dificulta las decisiones informadas de los consumidores, impidiendo que puedan ejercer los derechos que les reconoce la ley. La nueva herramienta se ha realizado según los nuevos estándares de desarrollo de aplicaciones web de forma que mejoran su rendimiento y facilitan su accesibilidad, funcionalidad y estabilidad. Asimismo, se adapta al tamaño de pantalla de los diferentes dispositivos (móviles, tabletas, ordenadores personales). Actualmente, incluye cerca de 800 ofertas de más de 80 comercializadoras, cuya veracidad han comprobado los técnicos antes de incluirlas para ayudar a los consumidores a elegir la opción que más se ajusta a su perfil. Además, el usuario puede comprobar de forma sencilla las condiciones de permanencia y las penalizaciones por rescisión del contrato. >>> [Más información](#).

Real Decreto-ley 26/2020 de medidas de reactivación económica para hacer frente al impacto del COVID-19

Transporte, vivienda y suministros

Medidas de reactivación económica que protegen también al consumidor



- ▷ Se agiliza el funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Transporte.
- ▷ Se amplía el plazo para solicitar la moratoria legal en el pago de las cuotas de préstamos hipotecarios, no hipotecarios y del alquiler de vivienda habitual.
- ▷ Se garantizan los suministros en la vivienda habitual.



Vivienda

Moratoria en el pago de hipotecas de la vivienda habitual.

Los deudores pudieron solicitar del acreedor, hasta el 29 de septiembre de 2020, la moratoria en el pago del préstamo. La suspensión tendrá una duración de tres meses ampliables mediante Acuerdo de Consejo de Ministros. Los importes que serían exigibles al deudor de no aplicarse la moratoria no se considerarán vencidos. Durante el período de suspensión no se devengará interés alguno.

Suspensión de las obligaciones derivadas de los contratos de crédito sin garantía hipotecaria.

Se pudieron solicitar hasta el 29 de septiembre y tendrá una duración de tres meses ampliables mediante Acuerdo de Consejo de Ministros.

Una vez realizada la solicitud y acreditada la situación de vulnerabilidad económica, el acreedor suspenderá de forma automática las obligaciones derivadas del crédito sin garantía hipotecaria. No requiere acuerdo entre las partes para que surta efectos, ni novación contractual alguna. Los importes que serían exigibles al deudor de no aplicarse la moratoria no se considerarán vencidos.

Para los créditos sin garantía hipotecaria y los créditos hipotecarios, cuando la entidad financiera conceda, simultánea o sucesivamente, una moratoria legal y una moratoria convencional, el acuerdo de moratoria convencional recogerá expresamente el reconocimiento de la moratoria legal, suspendiéndose los efectos de la moratoria convencional hasta el momento en el que finalice aquella.

Aplazamiento extraordinario en el pago del alquiler de la vivienda habitual.

Se pudo solicitar hasta el 30 de septiembre, con una duración de seis meses y con las mismas condiciones pactadas inicialmente.

El aplazamiento se aplicará en los contratos de arrendamiento de vivienda habitual sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, en los que, dentro del periodo comprendido desde 9 de julio hasta el 30 de septiembre de 2020, finalice el periodo de prórroga obligatoria o el periodo de prórroga tácita. Los arrendatarios deben encontrarse en situación de vulnerabilidad y se podrá solicitar cuando el arrendador sea una empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor.



Transporte

Se agiliza el funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Transporte.

La vista oral se podría sustituir por un procedimiento escrito.

España adopta una serie de medidas para agilizar el funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Transporte y evitar su colapso en un contexto económico como el actual en el que las demandas de arbitraje aumentan extraordinariamente. Para ello, se establece con carácter excepcional y transitorio, la posibilidad de prescindir de la vista oral y su sustitución por un procedimiento escrito, para resolver las controversias más sencillas y de escasa cuantía. En concreto, las demandas de arbitraje cuya cuantía no exceda de 5.000 euros, presentadas o que se presenten desde el 1 de septiembre de 2019 hasta finales de 2020.

Las Juntas Arbitrales de Transporte constituyen un instrumento gratuito y de incuestionable éxito de protección y defensa de cada una de las partes en los contratos de transporte por lo que el impacto de esta medida será muy positivo sobre los consumidores.



Suministros

Hasta el 30 de septiembre no se suspendió el suministro de energía eléctrica, derivados del petróleo, gas natural y agua a los consumidores en su vivienda habitual, salvo por motivos de seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones.