



Los sectores más consultados:

Transporte aéreo (45%), alojamiento (21,19%) y paquetes vacacionales (17%)

Los Centros Europeos del Consumidor tramitan más de 24.000 solicitudes relacionadas con la situación sanitaria derivada del COVID -19

La red de Centros Europeos del Consumidor -integrada por todos los Centros Europeos del Consumidor de los Estados miembros de la UE (incluido Reino Unido a efectos de aplicación de las normas en el periodo transitorio) además de Noruega e Islandia- recibió, hasta el 25 de mayo, más de 24.000 consultas y reclamaciones relacionadas con la situación sanitaria derivada del COVID-19. La mayoría de ellas se referían a la resolución de contratos, cancelaciones o cambios en las reservas de viajes tanto por parte de los operadores turísticos como por los propios consumidores.

* Del 1 de abril al 22 de mayo

Desde que se inició el actual estado de alarma como consecuencia de la situación sanitaria derivada del COVID-19, el Centro Europeo del Consumidor español, ha visto incrementado el número de reclamaciones y solicitudes de información de consumidores residentes en España contra empresas en la Unión Europea, Islandia, Noruega y Reino Unido en un 530% con respecto a 2018 y un 170 % respecto el 2019, pasando de 263 entre el 1 de abril y el 22 de mayo de 2018 a 1.394 durante ese mismo periodo de este año. En cuanto a las reclamaciones y solicitudes de información recibidas de consumidores de otros países de la UE, Islandia, Noruega y Reino Unido contra empresas con sede en nuestro país, se han multiplicado por cuatro con respecto a ese mismo tramo en el año 2018 y por dos con respecto al año pasado.

Consumidores residentes en España

*Año	Reclamaciones
2020	1.394
2019	841
2018	263

Consumidores residentes en otros países de la UE, Islandia, Noruega y Reino Unido contra empresas con sede en España

*Año	Reclamaciones
2020	392
2019	172
2018	98



<https://cec.consumo.gob.es>

Nueva dirección web del Centro Europeo del Consumidor en España

El Centro Europeo del Consumidor en España actualiza su URL. El sitio web del Centro cambia así su dirección y, a partir de ahora, pasa a ser <https://cec.consumo.gob.es>. Asimismo, se mejora la seguridad ofrecida al internauta incorporando el protocolo de seguridad "https" que utiliza un cifrado más seguro en la transferencia de datos. La dirección antigua (www.cec-msssi.es) seguirá estando operativa hasta el próximo mes de septiembre y las

personas que accedan directamente a través de esa URL serán redirigidas automáticamente al dominio nuevo. Con esta actualización, los usuarios seguirán teniendo acceso a los contenidos y servicios que el centro ofrece desde su creación a los consumidores europeos con el objetivo de que conozcan mejor sus derechos en materia de consumo transfronterizo europeo y puedan disfrutar de todas las ventajas del mercado único.

Durante el estado de alarma

El Centro Europeo del Consumidor en España reforzó el servicio de atención telefónica con una línea adicional



Ampliado el horario de atención telefónica de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

La línea telefónica adicional que se habilitó durante el estado de alarma tuvo como objetivo mejorar el servicio de atención al consumidor del Centro Europeo y adecuarlo al incremento del número de llamadas recibidas. A partir de ahora, el horario del servicio, que fue ampliado también durante el estado de alarma, continuará prestándose de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas a través del número 91 822 45 55.



Mayor protección de los usuarios del transporte aéreo

España impulsa los mecanismos extrajudiciales de resolución alternativa de litigios en el transporte aéreo

Para la resolución de litigios de consumo en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo en el ámbito del Reglamento 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, se pondrá en marcha en breve la disposición adicional segunda de la ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.



Se reanudan los plazos para el ejercicio de los derechos de los consumidores y se levanta la suspensión de plazos administrativos

Desde el 1 de junio de 2020 se encuentra derogada la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Con ello, quedan reanudados desde el 1 de junio (artículo 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo) los plazos administrativos para la tramitación de procedimientos de resolución de reclamaciones en materia de consumo, en todos aquellos supuestos en que dicho procedimiento no hubiese sido ya reanudado por resolución motivada del órgano competente con base en los puntos 2 y 3 de la citada Disposición Adicional.

Desde el día 4 de junio de 2020 se encuentra derogada la Disposición Adicional Cuarta del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Con ello, quedan reanudados desde la citada fecha de 4 de junio (artículo 10 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo) los plazos de prescripción y caducidad para el ejercicio de cuantas acciones y derechos pudiesen asistir a los consumidores y usuarios.

Como consecuencia de lo anterior, los plazos de prescripción para el ejercicio del derecho a la resolución del contrato (14 días naturales a contar desde su imposible cumplimiento o ejecución), conferido a los consumidores y/o usuarios conforme al artículo 36.1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19, han empezado a correr con fecha 4 de junio.

No obstante, el transcurso de los plazos de prescripción fijados en el artículo 36.1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID -19, no es óbice para el potencial ejercicio por parte de los consumidores y/o usuarios de cuantos otros derechos pudieran corresponderles con base en la legislación vigente.

Una vez resuelto un contrato conforme al artículo 36.2 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19 y habiéndose generado el derecho de reembolso en favor del consumidor y/o usuario, el proveedor del bien o servicio tendrá derecho a descontar del montante a reembolsar únicamente aquellos importes que pudiesen corresponder a los gastos ocasionados por el reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

El Ministerio de Consumo solicitará la acción de cesación contra distintas aerolíneas por una presunta práctica comercial desleal

La omisión engañosa de información relevante por parte de las aerolíneas al ofrecer solo bonos canjeables a los viajeros supone un quebrantamiento de la normativa

El Ministerio de Consumo ha detectado que una serie de aerolíneas están desarrollando una presunta práctica comercial desleal al omitir información sobre el derecho al reembolso en caso de cancelación de vuelos al que obliga el [Reglamento 261/2004/CE](#) 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.

Por este motivo, el Ministerio de Consumo solicitará que sean declarados nulos todos los contratos en los que los viajeros hayan aceptado un bono sustitutorio del reembolso si se hubiera adquirido mediante un consentimiento viciado. Es decir, cuando la compañía aérea no haya informado de este derecho y haya ofrecido el bono como única opción.



El transportista podría ofrecer al consumidor un bono sustitutivo del importe ante la cancelación de un vuelo. Esta solución no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso si así lo prefiere. La aceptación del bono es una opción que tendrá siempre carácter voluntario por parte del pasajero.

Cobrar al consumidor los costes de las medidas de seguridad que los comercios deben adoptar por la situación sanitaria generada por el COVID-19 podría ser una práctica abusiva

Las medidas de higiene, desinfección, prevención o acondicionamiento que los establecimientos o locales con apertura al público deben adoptar durante la actual situación ocasionada por el COVID-19, no son servicios accesorios opcionales sobre los que el consumidor o usuario tenga capacidad de aceptación o rechazo, sino que son inherentes según la normativa vigente a la propia actividad comercial de los establecimientos y locales.

De esta forma, el hecho de incluir los potenciales gastos ocasionados por esas medidas, de forma desglosada, en una factura dirigida al consumidor o usuario, supondría el traslado al consumidor y usuario de unas obligaciones que competen exclusivamente al proveedor del bien o prestador del servicio a las que vienen obligados debido al desarrollo de una actividad comercial o profesional y, por tanto, podría ser considerada como una cláusula abusiva.

Los consumidores afectados por la cancelación de viajes combinados por COVID-19 tienen derecho a elegir entre un bono o el reembolso

Los organizadores o minoristas que hayan tenido que cancelar contratos de viaje combinado con motivo del COVID-19 podrán entregar al consumidor o usuario, previa aceptación voluntaria por parte de este, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.

No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 160 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato. El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.



La Comisión Europea advierte de la proliferación de anuncios comerciales falsos relacionados con la situación sanitaria generada por el COVID-19

Desde el brote del coronavirus, se está observando un auge de publicidad deshonesta para la venta online de productos como mascarillas protectoras, gel desinfectante o complementos alimenticios, a veces a precios extremadamente elevados, y afirmando que pueden prevenir o curar infecciones como las provocadas por el nuevo coronavirus COVID-19. Por este motivo, la Comisión recuerda a los consumidores que, actualmente, no hay pruebas científicas de que un alimento o complemento alimenticio pueda curar o prevenir el COVID-19. Para evitar que terminemos siendo víctimas de estas prácticas comerciales, la Comisión ha publicado una serie de [recomendaciones](#) para ayudar a los consumidores.

La Comisión y las autoridades nacionales de consumo mantienen la máxima alerta y hacen un llamamiento a las plataformas digitales para que pongan fin a las estafas y las prácticas fraudulentas

En caso de detectar ofertas infundadas o sospechosas en las plataformas online, los consumidores deben utilizar las herramientas de notificación facilitadas por el operador de la plataforma o ponerse en contacto con las autoridades nacionales competentes o las organizaciones de consumidores. Por su parte, el sistema [Safety Gate](#) puede ayudar a identificar productos peligrosos en la Unión Europea.

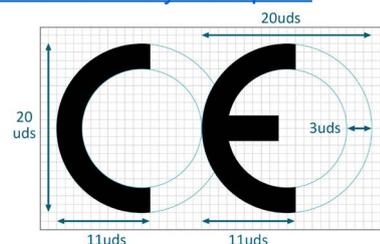


La Comisión Europea responde a las preguntas de los pasajeros para explicar sus derechos

La Comisión Europea ha publicado el paquete sobre [“El Turismo y el Transporte en 2020 y en años posteriores”](#) -compuesto por tres directrices y una recomendación- con el que se quiere ayudar a los países de la Unión a suprimir gradualmente las restricciones de viaje, permitir la reapertura de las empresas y garantizar que las personas en Europa puedan disfrutar de un verano seguro después de meses de confinamiento.

Ahora, la Comisión responde a las preguntas más frecuentes realizadas por los consumidores con el fin de aclarar sus derechos cuando viajan.

¿Qué medidas ha tomado ya la Comisión en relación con los derechos de los pasajeros y las vacaciones con viajes combinados ante la situación del coronavirus?, ¿Cuáles son mis derechos en caso de cancelación de servicios de transporte o de viajes combinados en este contexto? ¿Qué tipos de viajes se podrán hacer?, ¿Qué debe ofrecer un bono en caso de cancelación de los servicios de transporte?, ¿Qué puedo hacer si solamente se me ofrece un bono, pero quiero que se me devuelva el dinero? Estas son solo algunas preguntas a las que se da respuesta en el [Paquete de Turismo y Transporte](#).



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.
[Política de protección de datos personales](#).

Cofinanciado por la
Unión Europea

