



CEC-España ayuda a los consumidores afectados por el Brexit

En diciembre de 2020, la Unión Europea (UE) y Reino Unido alcanzaron un [acuerdo de cooperación](#) sobre las próximas relaciones entre la UE y Reino Unido. Este acuerdo se aplica de manera provisional durante un periodo limitado hasta el 28 de febrero de 2021 y todavía tiene que ser aprobado por el Parlamento Europeo para que pueda entrar en vigor. Para ello, los [eurodiputados están examinando el texto](#) en las comisiones pertinentes y deberán votarlo en sesión plenaria.

Así, desde el 1 de enero de 2021, el Reino Unido ya no forma parte del mercado único y la unión aduanera de la UE. Como resultado, ya no se beneficia del principio de la libre circulación de mercancías. Incluso con el nuevo acuerdo de cooperación en vigor, las empresas se enfrentarán a nuevas barreras comerciales.

¿Necesitas ayuda con tu reclamación transfronteriza?

Estos son los mecanismos europeos que tienes a tu disposición para reclamar tus derechos como consumidor por la vía amistosa y por la vía judicial.

| Antecedentes |

Reino Unido [abandonó](#) la Unión Europea el 31 de enero de 2020 sobre la base del [Acuerdo de Retirada](#) que entró en vigor al día siguiente. Desde entonces y hasta el 31 de diciembre de ese mismo año, comenzó un periodo de transición en el que Reino Unido continuó aplicando las normas comunitarias, participando en el mercado único y en la unión aduanera.

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.](#)



Vía amistosa



Red de Centros Europeos del Consumidor

La Red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)) seguirá gestionando las reclamaciones transfronterizas de residentes en la UE, Noruega o Islandia dirigidas a empresas con sede en Reino Unido. Los consumidores que residan en Reino Unido y quieran reclamar a una empresa con sede en un Estado miembro, Noruega o Islandia deberán hacerlo a través del [Centro del Consumidor de UK](#).



Organismos notificados a la Comisión Europea: Mecanismos RAL (Resolución Alternativa de Litigios)

- ▶ Los residentes en España, que compren a empresarios establecidos o domiciliados en Reino Unido, no podrán acudir a los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos notificados a la Comisión Europea por el Reino Unido (entidades [RAL](#)).
- ▶ Sí se podrá acudir a las entidades [RAL](#) en caso de que los residentes en España compren en un establecimiento ubicado en España pero esté domiciliado en Reino Unido o, en el caso de que la tienda online británica dirija su oferta de bienes o servicios a personas consumidoras residentes en nuestro país.



Organismos notificados a la Comisión Europea: Mecanismos RLL (Resolución de Litigios en Línea)

- ▶ **Residentes en Reino Unido.** No podrán enviar nuevas reclamaciones a la plataforma [RLL](#). Tampoco se podrá acceder a en ningún expediente en curso.
- ▶ **Consumidores residentes en la UE, Noruega, Islandia o Liechtenstein.** No podrán recurrir a la plataforma [RLL](#) para reclamar contra una tienda online del Reino Unido o enviar su caso a un organismo de resolución de litigios de ese país cuando la tienda estén establecidas o domiciliadas en Reino Unido y no dirijan sus bienes y servicios al mercado español. Se exceptúan las compras en webs que sí dirijan su oferta a consumidores residentes en España.



Juntas Arbitrales de Consumo

Se asegura el cumplimiento de las resoluciones de los tribunales de arbitraje. En caso de que no se logre el cumplimiento inmediatamente o en un plazo razonable, el reclamante podrá suspender sus propias obligaciones de manera proporcionada hasta que la otra parte cumpla con la resolución.



Vía judicial



Proceso Europeo de Escasa Cuantía

▶ **Residentes de Reino Unido.** Deja de estar operativo. No obstante, los tribunales terminarán de resolver los litigios recibidos hasta el 31 de diciembre de 2020.

Se prevé que los tribunales británicos apliquen la legislación de la UE para las infracciones cometidas hasta el 31 de diciembre de 2020. Desde el uno de enero de 2021, se aplica la legislación del Reino Unido.

▶ **Residentes en España** que compren en un establecimiento inglés ubicado en nuestro país, o a través de una página web inglesa que ofrezca sus productos a España. Podrán acudir a los tribunales de justicia españoles.
>>> [Más información](#).



Puntos de información institucional



Gobierno de España

[Línea telefónica](#) especial Brexit:

006 / -902 88 70 60 desde el extranjero

[Página web](#)

[Embajada](#) de España en Reino Unido



Unión Europea

[Página web](#) Comisión Europea

[Teléfonos](#) Europe Direct



Reino Unido

[Página web](#) Gobierno Británico

[Embajada](#) de Reino Unido en España



> Más
información



CEC-España informa de los derechos de los consumidores afectados por el temporal de nieve Filomena



Transporte aéreo

Los viajeros afectados por cancelaciones tienen derecho a reembolso

En el caso de las compañías aéreas, podrán ofrecer bonos alternativos por valor del importe del billete cancelado. En todo caso, la aceptación de estos bonos es voluntaria para los consumidores y no podrá sustituir a su derecho al reembolso. Cuando la cancelación se produzca en el transcurso del viaje, los afectados tienen derecho a que la compañía le proporcione la información y asistencia necesaria. Deberán disponer de comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de hospedaje, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.



Ferrocarril

Para afectados por transporte ferroviario con la compañía Renfe, se recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía y publicadas en su página web.



Autobús o autocar

Si el transportista cancela el viaje deberá ofrecer igualmente al viajero a escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado, que deberá efectuarse en un plazo de 14 días.



Transporte marítimo y vías navegables

En los casos de viajes cancelados por las compañías o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades portuarias, la naviera deberá ofrecer al viajero escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado que debe hacerse efectivo en 7 días.

Ya sea en tren, autobús o barco, cuando el transportista no haya cancelado el trayecto pero el usuario no pueda viajar debido al temporal, este deberá comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia climática, existe la posibilidad de cancelación del viaje o si el transportista ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.

>>> [Más información.](#)



Geoblocking

CEC-España conmemora el 2º Aniversario del final del geobloqueo en las compras transfronterizas en línea europeas

EL Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) conmemora el segundo aniversario del [Reglamento 2018/302](#) con el que se obliga a las empresas a ofrecer el mismo trato a todas las personas consumidoras de la Unión Europea cuando se encuentren en la misma situación. De esta forma, desde el 3 de diciembre de 2018 se puso fin a la discriminación injustificada (geobloqueo) de los consumidores por razones de nacionalidad, lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes, en la compraventa online transfronteriza de determinados productos y servicios dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). Desde entonces, salvo las excepciones o situaciones justificadas de forma objetiva previstas en el Reglamento, los consumidores nacionales y de terceros países residentes en la UE, tienen derecho a las mismas condiciones de compra en línea y formas de pago, independientemente en el país del EEE en el que se realice. >>> [Más información.](#)



Covid-19

CEC-España incide en que, en caso de cierres perimetrales, se tiene derecho al reembolso del transporte, alojamiento y actividades asociadas

El Centro Europeo del Consumidor en España recuerda que los viajeros y viajeras que se vean afectados por el cierre perimetral de las ciudades tienen derecho al reembolso del billete del transporte contratado, del alojamiento y de cualquier otra actividad prevista en el destino. Según el artículo 36 del [Real Decreto-Ley 11/2020](#) se puede elegir entre el reembolso del importe del servicio contratado o un bono canjeable que, en caso de no hacerse efectivo en un plazo de 12 meses, implicará la devolución del dinero por lo que no se podrá imponer a la persona consumidora el bono canjeable. En caso de optar por el reembolso del dinero, el prestador del servicio tiene hasta 60 días para hacerlo efectivo.

Rebajas



CEC España recuerda los derechos de los consumidores durante el periodo de rebajas

El Centro Europeo del Consumidor en España recuerda a las personas consumidoras cuáles son sus derechos durante el periodo de rebajas y ofrece una serie de recomendaciones para comprar de forma responsable. De esta forma, se insiste en que -durante el periodo de rebajas- el etiquetado de los productos deberá incluir la misma información que el resto del año figurando con claridad el precio rebajado junto con el precio anterior.

>>> [Más información.](#)

Pagos con tarjeta



CEC-España informa a los consumidores que pueden solicitar al banco la devolución de los importes pagados con tarjeta en caso de problemas con las compras

Los consumidores que hayan utilizado tarjeta de débito o crédito para pagar bienes o servicios que no han sido entregados o que no corresponden con lo anunciado, pueden reclamar la devolución de su dinero. También podrán hacerlo en caso de suspensión de pagos o quiebra del comercio.

>>> [Más información.](#)

ECC-Net



CEC-España, miembro del grupo de trabajo "Visibility and Outreach"

El objetivo del grupo de trabajo es impulsar las redes sociales de la red ECC-Net así como su página web, incrementar el número de invitaciones a conferencias y reuniones, e impulsar proyectos comunes que ayuden a mejorar la visibilidad y la cooperación de los Centros Europeos del Consumidor. Además de España, participan en esta iniciativa los Centros de Holanda, Lituania, Polonia y Dinamarca.

Caso del mes



Transporte aéreo

CEC-España consigue una compensación de 2.800 euros a un consumidor alemán por un retraso en un vuelo de Vueling

La aerolínea no pudo acreditar que el retraso fue debido a circunstancias extraordinarias por lo que tuvo que compensar al pasajero con 2.800 euros.

Derechos del pasajero aéreo en caso de cancelación del vuelo:

Información: Se deberá facilitar un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

Asistencia: Comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento, así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Reembolso o a transporte alternativo.

Compensación. Se compensará por los retrasos dependiendo de la distancia del vuelo y el tiempo del retraso, 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 es el caso de la situación provocada por la Covid-19.

>>> [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.

Nueva agenda del consumidor europeo 2021

La [nueva agenda](#) proporciona el marco estratégico de la UE para la política de las personas consumidoras en cinco ámbitos prioritarios:

- ▶ Capacitación de los consumidores en la **transición verde**. Información fiable sobre los productos y reforzar la protección contra prácticas comerciales como el blanqueo ecológico y la obsolescencia programada.
- ▶ Capacitación de los consumidores en la **transición digital**. La revisión de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos (2001/95/CE) tendrá como finalidad su actualización en consonancia con los retos que plantean las nuevas tecnologías y la venta en línea.
- ▶ Protección de los **consumidores vulnerables**. Revisión de la Directiva relativa a los contratos de crédito al consumo (2008/48/CE). Tendrá en cuenta el impacto de la COVID-19 en el mercado de crédito y en las personas consumidoras, en particular las vulnerables.
- ▶ Ejercicio de los derechos de los consumidores y la **cooperación internacional**.
- ▶ El impacto de la pandemia de **COVID-19** en las personas consumidoras.



La Comisión Europea pone en marcha su nuevo [Compromiso de consumo ecológico](#), la primera iniciativa adoptada en el marco de la [Nueva Agenda del Consumidor](#).

El Parlamento Europeo apuesta por una mayor protección de los consumidores frente a las plataformas online y la inteligencia artificial



Plataformas online

La UE trabaja en una Ley de servicios digitales que aspira a configurar la economía digital en la Unión y marcar el camino a seguir por el resto del mundo.

Los eurodiputados quieren que este paquete de medidas incluya normas con los siguientes objetivos:

- ▷ Los proveedores extranjeros de servicios digitales deberán respetar las normas europeas.
- ▷ Mejor protección de los consumidores frente a productos ilegales, falsificados o no seguros.
- ▷ Condiciones más estrictas para la publicidad personalizada y más control de lo que los usuarios ven en línea.
- ▷ Normas específicas para las grandes plataformas, «guardianas» del acceso al mercado.

>>> [Más información.](#)

>>> [Cómo proteger frente al contenido ilegal o nocivo.](#)

Inteligencia artificial

El Parlamento Europeo define el marco legislativo sobre inteligencia artificial

El Parlamento aprobó el 20 de octubre tres informes que estudian cómo regular la inteligencia artificial para impulsar la innovación, el respeto de estándares éticos y la confianza en la tecnología. Se insta así a la Comisión Europea a diseñar un nuevo marco jurídico que desarrolle los principios éticos y las obligaciones jurídicas ligadas al desarrollo, la implantación y el uso en la Unión de la inteligencia artificial, la robótica u otras tecnologías relacionadas (incluido el software, los algoritmos y los datos). La normativa futura tendrá que basarse a los siguientes principios:

- ▷ Inteligencia artificial antropocéntrica y antropogénica.
- ▷ Seguridad, transparencia y rendición de cuentas.
- ▷ Salvaguardias contra el sesgo y la discriminación.
- ▷ Derecho de reparación.
- ▷ Responsabilidad social y medioambiental.
- ▷ Respeto de la intimidad y protección de los datos.

Solicita también que se incluya un marco normativo sobre responsabilidad civil que se aplicaría a cualquier actividad de inteligencia artificial, física o virtual, que provoque daños o perjuicios a la vida, la salud, la integridad física o la propiedad, o que provoque daños inmateriales significativos que den lugar a una «pérdida económica verificable». Asimismo, la Unión Europea (UE) debería contar con un sistema de derechos de propiedad intelectual efectivo y con salvaguardias para el sistema de patentes de la Unión que protejan a los desarrolladores que innoven.

>>> [Más información.](#)



Desde marzo 2021

Nuevas
etiquetas
energéticas de
electrodomésticos

información más clara y mayor eficiencia energética

Las nuevas etiquetas serán obligatorias a partir del uno de marzo de 2021, aunque hasta esa fecha, hay un periodo de transición durante el cual, convivirán la nueva etiqueta energética junto con la anterior. Se espera que las nuevas etiquetas reescaladas ofrezcan una información más clara y motiven la adquisición de productos más eficientes. Asimismo, la nueva normativa modifica el método para calcular la eficiencia energética, por lo que las clases de eficiencia energética de las etiquetas nuevas no se corresponden con las antiguas. De esta forma, los electrodomésticos más eficientes que antes pertenecían a la clase A+++, quedarán asignados a la clase B o C, generándose un espacio de mejora a la eficiencia energética de los nuevos productos.

Regulación de la UE

- ▷ [Reglamento marco etiquetado energético.](#)
- ▷ [Refrigeradores y congeladores.](#)
- ▷ [Lavadoras y lavadoras-secadoras.](#)
- ▷ [Lavavajillas.](#)
- ▷ [Televisores y pantallas electrónicas.](#)
- ▷ [Fuentes de luz.](#)



Defensa colectiva de los consumidores

Los consumidores de la UE, más cerca de poder defender sus derechos de forma colectiva

El Parlamento ha dado su visto bueno a una nueva ley que permitirá a grupos de consumidores aunar fuerzas para emprender acciones colectivas en la Unión Europea. Las nuevas normas introducen un modelo armonizado de representación en todos los Estados miembros que garantiza a los consumidores una buena protección frente a los daños masivos y salvaguardias adecuadas para evitar acciones legales abusivas.

Mayor protección ante:

- "Daños masivos" nacionales y transfronterizos
- Prácticas abusivas (quién pierde, paga)

Las organizaciones de consumidores designadas serán las únicas habilitadas para poder representar colectivamente a los consumidores

Con las nuevas normas, todos los Estados miembros deben establecer al menos un mecanismo procesal efectivo que permita presentar demandas ante los tribunales para obtener medidas de requerimiento (cesación o prohibición) o de reparación (indemnización). Se persigue, así, mejorar el funcionamiento del mercado interior poniendo fin a las prácticas ilegales al tiempo que se facilita el acceso de las personas consumidoras a la justicia. Con este modelo europeo de acción colectiva, sólo las entidades habilitadas (como las organizaciones de consumidores), y no los bufetes de abogados, podrán representar a grupos de consumidores y presentar demandas ante los tribunales. Podrán entablarse acciones colectivas contra comerciantes que presuntamente hayan infringido la legislación de la Unión sobre la protección de datos, los viajes y el turismo, los servicios financieros, la energía y las telecomunicaciones, entre otros ámbitos.

Próximos pasos

La [Directiva](#) entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el DOUE. A continuación, los Estados miembros dispondrán de veinticuatro meses para transponerla a sus legislaciones nacionales y de otros seis meses para aplicarla. Las nuevas normas se aplicarán a las acciones de representación interpuestas a partir de la fecha de aplicación de la norma.

>>> [BRIEFING PARLAMENTO EUROPEO: Acciones de representación colectiva.](#)

>>> [Directiva \(UE\) 2020/1828 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.](#)



2021, Año europeo del ferrocarril

El Consejo de la UE aprueba un acuerdo informal para ampliar los derechos de los pasajeros de tren

Próximos pasos:

El texto acordado se someterá a una formalización jurídico-lingüística. Posteriormente se procederá a una votación formal tanto en el Consejo como en el Parlamento («acuerdo rápido en segunda lectura»). El Reglamento revisado entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la UE. Será aplicable al cabo de dos años.

>>> [Más información.](#)

Nuevos derechos previstos

- **Billetes combinados:** Aumento de la oferta de este tipo de billetes: billetes únicos válidos para trayectos sucesivos de un viaje que garantizan los derechos de conducción por una vía alternativa y de indemnización en caso de retraso o pérdida de enlaces.

- **Personas con discapacidad o movilidad reducida.** A partir de 2023, el derecho a asistencia para embarcar y desembarcar se aplicará a todos los trenes regionales y de larga distancia de la Unión. Se incluye el derecho a comprar un billete a bordo si no existe una opción accesible para comprar el billete previamente y normas más claras sobre indemnizaciones por pérdida o deterioro del equipo de movilidad.

- **Movilidad ecológica.** Resultará mucho más fácil llevar bicicletas.

- **Transporte alternativo.** Más protección en los casos en que los viajeros necesiten una conducción por una vía alternativa hasta su destino final.

- **Retrasos y cancelaciones.** La indemnización mínima por retraso no cambia (25 % del precio del billete para retrasos de entre 60 y 119 minutos, y 50 % del precio del billete para retrasos iguales o superiores a 120 minutos). No se pagarán indemnizaciones por retrasos o cancelaciones en circunstancias que no podrían haber evitado, tales como fenómenos meteorológicos extremos, catástrofes naturales graves o crisis graves de salud pública, como pandemias. Las huelgas de personal ferroviario no quedarán amparadas por esta exención.

Las líneas telefónicas de atención al consumidor no tendrán costes abusivos

Gratis para servicios básicos de interés general

España aprueba la tarificación telefónica gratuita en la atención telefónica al consumidor de servicios básicos de interés general. Es decir, para los suministros de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen. Las tarifas de las llamadas a los centros de atención al cliente del resto de empresas no podrán estar por encima del precio de una llamada local o móvil. La nueva regulación de los servicios de atención al cliente, prevé también un régimen sancionador a las empresas que lo incumplan.

España facilita que los afectados por cláusulas abusivas recuperen su dinero

Nuevo régimen sancionador.

Con la nueva modificación del régimen sancionador, la declaración de una cláusula como abusiva supone la nulidad de la misma con efectos retroactivos. Por tanto, las empresas están obligadas, no solo a dejar de incluir esa cláusula en los nuevos contratos, sino también a devolver todo lo cobrado en el pasado de forma ilícita. La medida aprobada facilita que los consumidores recuperen su dinero sin tener que acudir a los tribunales. Asimismo, establece como infracción que las empresas no eliminen los efectos provocados por las cláusulas abusivas. Por tanto, las empresas que no sean proactivas en compensar a las personas consumidoras por los hechos pasados serán sancionadas.

Apuestas y juegos de azar, España regula su publicidad

Más protección para menores y personas con patologías del juego

▷ Real Decreto 958/2020



▷ Patrocinio deportivo

Las marcas de operadores de juego no podrán exhibirse en equipaciones deportivas, ni formar parte del nombre de estadios, equipos o competiciones.

▷ Publicidad

- **Horario:** La emisión de la publicidad de los operadores de juego en radio y televisión se emitirá de 1:00 a 5:00 de la madrugada.

- **Consentimiento previo:** En Internet, se incluirá el control parental para bloquear anuncios. La publicidad digital (páginas web, redes sociales, apps o email) o por correo postal deberá tener el consentimiento previo del receptor.

- **Famosos:** No se podrá usar la imagen de personas o personajes, reales o ficticios, de relevancia o notoriedad pública.

- **Contenido:** Quedan prohibidas las comunicaciones comerciales que inciten a la práctica irreflexiva o compulsiva del juego, las ofertas de préstamos o cualquier otra modalidad de crédito, así como aquellas que sugieran que el juego puede ser una solución o alternativa a problemas personales, educativos, profesionales o financieros; induzcan a error sobre la posibilidad de resultar premiado; o sugieran que la repetición del juego aumenta la probabilidad de ganar.

▷ Menores de edad

La publicidad no podrá dirigirse a menores. No será admisible el patrocinio de actividades, acontecimientos deportivos, o retransmisiones de los mismos, dirigidos específicamente o cuya participación esté restringida en exclusiva a menores de edad. En Internet, se incluirá el control parental para bloquear anuncios. En los servicios de comunicación audiovisual las comunicaciones comerciales relativas a juegos de lotería de efecto diferido, incluidas las de carácter ocasional, así como las relativas a rifas, no podrán emitirse en los bloques publicitarios inmediatamente anteriores o posteriores a programas dirigidos específicamente o principalmente al público infantil.

▷ Jugadores de riesgo

Los operadores de juego deberán adoptar nuevas medidas para prevenir, detectar y, en su caso, mitigar fenómenos patológicos como el de la adicción al juego o ludopatía u otros riesgos o problemas asociados al juego.

[Más de 6.000 personas pidieron en 2020 su exclusión del juego online](#)

Promociones

Se prohíben cualquier tipo de oferta para captar clientes nuevos (bonos de captación). Las promociones solo se podrán dirigir a clientes con una cuenta de juego abierta durante, al menos, 30 días y hayan sido verificados documentalmente. Cuando se solicite una retirada de la cuenta de juego no se podrá recibir ningún tipo de promoción personalizada mientras puedan cancelar dicha retirada. En ningún caso, los jugadores con un comportamiento de juego de riesgo podrán recibir promociones.

Información

Los portales web y aplicaciones móviles de juego de los operadores dispondrán de un enlace directo a información sobre juego seguro. Los operadores habilitarán un servicio telefónico de atención al cliente a través del cual se prestará información y asistencia en materia de juego seguro. Este servicio no podrá ser de tarificación adicional. La información sobre promociones deberá ser clara y transparente: cuantía mínima del depósito, cantidad que debe jugarse y, en su caso, el número de veces que es necesario apostar, plazos máximos o la naturaleza de la promoción, identificando si se trata de dinero retirable o dinero para apostar.

Límites a los depósitos

Los operadores de juegos deberán ofrecer a los participantes la posibilidad de establecer voluntariamente límites, aplicables a sus propios depósitos, por importes inferiores a los establecidos con carácter general. Las peticiones deberán ser satisfechas de forma inmediata.