

Study Visit



Los Centros Europeos del Consumidor de Croacia, Bulgaria y España se reúnen en Madrid

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

Twitter: @eccspain | Youtube

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), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) 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.



Los Centros Europeos del Consumidor de Croacia, Bulgaria y España se reúnen en Madrid para optimizar la gestión de sus reclamaciones

Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Bulgaria, Croacia y España, junto con una representación de asesores legales, gestores de reclamaciones y responsables de comunicación se reunieron los días 7 y 8 de octubre en la sede madrileña de CEC-España para participar en una "Visita de Estudio". Durante estos días, los expertos intercambiaron experiencias y conocimiento con el fin de mejorar la gestión de las reclamaciones relacionadas con las compras transfronterizas realizadas por consumidores de Bulgaria, Croacia y España a empresas de estos países.

>>> [Más información.](#)

CEC España recuerda a los consumidores cómo pueden reclamar sus derechos

Durante la época estival es habitual que aumenten los viajes y las compras, lo que puede provocar un incremento en el número de reclamaciones. Con el fin de ayudar a los consumidores a reclamar sus derechos, el Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) recordó que las personas consumidoras tienen derecho a reclamar, tenga o no razón, o su queja sea más o menos viable. Se trata de un derecho que disponen todos los individuos cuando el producto o servicio que han adquirido no se corresponde a lo anunciado o a lo acordado con la tienda. Además, hay que señalar que, con carácter general, la normativa española obliga a la empresa a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo no superior a 30 días.

>>> [Más información.](#)



Compromisos de las aerolíneas frente a cancelaciones de vuelos

Tras los diálogos con la Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección del consumidor, [dieciséis](#) aerolíneas se han comprometido a mejorar la información y reembolsar a los pasajeros a tiempo en caso de cancelaciones de vuelos.

● Compromisos adquiridos:

- Pago de los reembolsos en un plazo de 7 días.
- Información previa de forma clara y transparente.
- Entrega de vales o bonos, solo si el pasajero lo elige de forma voluntaria.
- Posibilidad de solicitar directamente a la aerolínea el reembolso cuando el pago se haya realizado a través de un intermediario.

>>> [Más información.](#)

Derechos de los pasajeros aéreos



Derechos de los pasajeros aéreos afectados por la erupción volcánica en La Palma

Cancelación del vuelo

Derecho a reembolso o transporte alternativo.

El pasajero tiene derecho a elegir entre el reembolso del billete o que la compañía le proporcione un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible o un transporte alternativo en un momento posterior que le convenga al pasajero.

Derecho a recibir asistencia.

La compañía deberá proporcionar al pasajero comida y bebida suficiente, así como alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el alojamiento hasta la salida del transporte.

Retraso del vuelo

Derecho a reembolso. En los retrasos de más de 5 horas, si se decide no volar, el pasajero tiene derecho al reembolso íntegro del billete.

Derecho a recibir asistencia. La compañía debe facilitar al pasajero comida y bebida suficiente, así como alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el alojamiento hasta la salida del vuelo, en función de la distancia y retraso del vuelo.

La erupción del volcán de La Palma se considera una situación extraordinaria, por lo que el pasajero no tendrá derecho a ser compensado por la cancelación o el retraso del vuelo.

>>> [Más información.](#)

España amplía la protección de los consumidores afectados por el volcán de La Palma

Moratorias de hasta seis meses en hipotecas y créditos al consumo, suspensión de los plazos del derecho de desistimiento y las devoluciones, cancelación sin penalización de las compras de bienes y servicios no disfrutados.

>>> [Más información.](#)



Alitalia ha cesado su actividad y suspende la venta de billetes y vuelos octubre

El Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) informa a las personas consumidoras cómo reclamar sus derechos tras el [comunicado](#) de Alitalia en el que informaba de la suspensión de la venta de billetes para viajar a partir del 15 de octubre y la cancelación de los vuelos programados desde esa fecha.

>>> [Cómo reclamar los reembolsos de los billetes.](#)



Los riesgos de la publicidad online personalizada hacen necesaria una mayor protección de los consumidores

Un reciente [estudio](#) sobre la publicidad online realizado por el Parlamento Europeo apunta que el sector de la publicidad en línea se está expandiendo a un ritmo significativo, y se espera que el proceso de digitalización siga acelerándose como consecuencia de la pandemia por COVID-19. De esta forma, las personas consumidoras y los usuarios finales estarán cada vez más expuestos a la publicidad online personalizada basada en patrones de comportamiento.

Si bien la publicidad online personalizada permite que los consumidores reciban información en base a sus intereses, también plantea importantes amenazas, especialmente sobre la privacidad, la discriminación algorítmica y el potencial del marketing engañoso o abusivo.

Entre los aspectos que más preocupa al Parlamento Europeo se encuentran la falta de comprensión por parte de las personas consumidoras de que sus datos están siendo utilizados, la vulnerabilidad de ciertos grupos de consumidores, la publicidad que busca inducir a los consumidores a tomar decisiones en contra de sus intereses, las dificultades de los consumidores para solucionar/ reparar aquellos casos en los que la publicidad, la recopilación de datos o los métodos de consentimiento sean inapropiados; y la posibilidad de que la personalización acabe provocando una situación discriminatoria.

>>> [Más información.](#)



Los pagos con dinero en efectivo se limitan a 1.000 euros

Con la nueva [normativa](#) de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, desde el 11 de julio, no pueden pagarse en efectivo las operaciones de importe igual o superior a 1.000 euros -o su contravalor en moneda extranjera- en el caso de los pagos en los que alguna de las partes actúe en calidad de empresario o profesional. Esta cifra se eleva a 10.000 euros cuando el pagador es una persona física que justifique que no tiene su domicilio fiscal en España y no actúe en calidad de empresario o profesional. Debe tenerse en cuenta que los cheques al portador o cualquier otro medio de pago que no se identifique a los intervinientes, se considera dinero en efectivo.

>>> [Más información.](#)



¿Tienes un préstamo hipotecario? Estos son los gastos que debe pagar el consumidor y el banco

El Tribunal Supremo vuelve a establecer los criterios que deben regir la distribución de gastos e impuestos derivados de la celebración de los préstamos hipotecarios una vez que la cláusula contractual que atribuía su pago en exclusiva al consumidor es declarada abusiva.

>>> Sentencia ([STS 3190/2021](#)).

>>> [Toda la información aquí](#).



Uso del Certificado COVID digital de la UE en establecimientos y eventos masivos

El Centro Europeo del Consumidor en España recopila las distintas posturas de los tribunales españoles de justicia sobre las diferentes medidas adoptadas para la utilización del Certificado COVID digital de la UE en establecimientos y eventos masivos. Por su parte, la Agencia Española de Protección de Datos ha advertido que utilizar el certificado Covid para acceder a establecimientos podría vulnerar algunos derechos.

>>> [Más información](#).

>>> [Certificado COVID digital de la UE](#).

>>> [Folleto](#).

CEC España recomienda un consumo responsable y sostenible para las compras de “la vuelta al cole”

Con la llegada del nuevo curso escolar, el gasto en ropa, calzado, mascarillas y material escolar se dispara. De ahí que sea habitual encontrar campañas comerciales de microcréditos rápidos que permiten a las personas consumidoras obtener de forma sencilla cantidades de dinero, no muy elevadas, sin necesidad de aportar unas garantías mínimas -como una nómina o aval- que permitan asegurar el pago del préstamo. Sin embargo, hay que advertir que detrás de la rapidez y la facilidad con la que algunas empresas prestan dinero, generalmente, se esconden tipos de intereses elevados, plazos muy cortos para la devolución del préstamo, la posibilidad de un mayor endeudamiento si no se paga, la incorporación a ficheros de morosos, o que la deuda se venda a una empresa de recobro.

>>> [Recomendaciones](#) de CEC-España.





España apoya el reglamento europeo para mejorar la seguridad de los productos vendidos en las plataformas online

El Gobierno de España se ha mostrado a favor de la propuesta de la Comisión Europea sobre un nuevo Reglamento relativo a la Seguridad General de los Productos que sustituirá a la actual [Directiva 2001/95/CE](#), y con el que se facilitará una aplicación más homogénea de los requisitos de seguridad de los productos vendidos en la Unión Europea (UE). Con esta nueva propuesta normativa, se persigue facilitar la competencia justa, la libre circulación de productos no armonizados, y estrechar la cooperación entre los Estados miembros. Además, proporcionará nuevas y mejores herramientas para vigilar los mercados y un marco legal actualizado con el que se harán frente a los nuevos retos del comercio como, por ejemplo, las responsabilidades específicas de las plataformas de venta online o también llamadas [Marketplaces](#).

>>> [Más información.](#)

Se eliminan las restricciones de aforo en las competiciones deportivas al aire libre

El [Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud](#) aprobó el pasado 29 de septiembre las medidas específicas frente a la COVID-19 adoptadas para el inicio de las competiciones deportivas de la Liga Nacional de Fútbol Profesional, la Liga de la Asociación de Clubs de Baloncesto (ACB), así como de otros eventos deportivos, que estarán en vigor durante el mes de octubre.

>>> [Más información.](#)



El Tribunal Constitucional declara inconstitucional la exención de pago de las costas judiciales a los bancos

El Tribunal Constitucional ha declarado inconstitucional parte del Real Decreto-ley de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo aprobado en 2017 y que establecía un procedimiento extrajudicial para resolver las reclamaciones de los consumidores derivadas de sentencias judiciales que declararon nulas determinadas cláusulas hipotecarias. El Pleno del tribunal de garantías considera que no cabe la exención de pago de las costas judiciales a los bancos en determinados supuestos por ser contrarias al principio de igualdad y protección de los derechos de los consumidores que establece la Constitución.

>>> [Más información.](#)





Se prorrogan hasta el 31 de octubre las medidas de protección social adoptadas durante la pandemia

El Gobierno de España mantiene la garantía de suministros energéticos básicos y de vivienda.

>>> [Más información.](#)

España refuerza la protección al consumidor en 2022

Se incrementará el presupuesto dedicado a Consumo un 20,36% reforzando la regulación del juego online y el Sistema Arbitral de Consumo, protegiendo al consumidor frente a los fraudes en las compras online, y promoviendo los alimentos de proximidad para incentivar un consumo más sostenible.

>>> [Más información.](#)



La Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección al consumidor solicitan a Volkswagen que compense a todos los consumidores europeos

La Comisión Europea y las autoridades de los consumidores de la Unión Europea (UE), en su trabajo conjunto dentro de la red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC), han vuelto a [solicitar](#) recientemente a Volkswagen que compense a todas las personas consumidoras de la UE, incluidos también a los que residen fuera de Alemania, por haberlas engañado con respecto a las emisiones de sus vehículos. Tanto la Comisión Europea como las autoridades del consumidor han puesto de manifiesto que las prácticas comerciales de Volkswagen infringen la legislación europea de protección del consumidor en lo que respecta a la comercialización de automóviles diésel equipados con sistemas ilegales. Asimismo, han puesto de manifiesto que la comercialización de dichos coches diésel fue un claro ejemplo de una práctica engañosa prohibida en la UE.

>>> [Más información.](#)



Evento Europeo de la Juventud: Europa también protege los derechos de los consumidores más jóvenes

Miles de jóvenes de diferentes países de toda la Unión Europea se dieron cita en Estrasburgo el 8 y 9 de octubre para el Evento Europeo de la Juventud 2021 ([EYE2021](#) de sus siglas en inglés). Allí, los participantes debatirán sobre algunos de los temas que más les preocupan: la sostenibilidad y los desafíos de la digitalización. En ambos casos, la legislación europea en materia de Consumo ofrece actualmente un amplio marco legal de protección para los consumidores más jóvenes. Asimismo, todos ellos tienen a su disposición la red [ECCNet](#) que aglutina a todos los Centros Europeos del Consumidor de la Unión Europea, además de los Centros de Islandia y Noruega, y ofrece ayuda a los consumidores para gestionar sus reclamaciones.

>>> [Más información.](#)



Octubre, mes europeo de la ciberseguridad

Un año más, se celebra el [Mes Europeo de la Ciberseguridad](#) de la Unión Europea que, en esta ocasión, tiene como el lema “Piensa antes de hacer clic”. Se trata de una campaña anual de sensibilización coordinada por la Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad ([ENISA](#)) y cuenta con el apoyo de la Comisión Europea, los Estados miembros de la UE, Europol, el Banco Central Europeo, los países de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC) y más de 300 socios de sectores públicos y privados, incluidas autoridades locales, gobiernos, universidades, centros de estudios, ONG’s y asociaciones profesionales. En este contexto, han organizado distintas conferencias, talleres, sesiones de formación, presentaciones, seminarios web y actos en línea, que se llevarán a cabo en toda Europa con el objetivo de promover la ciberseguridad entre los ciudadanos y las organizaciones mediante la divulgación de información actualizada y el intercambio de buenas prácticas.

>>> [Más información.](#)



Nueva etiqueta energética para fuentes de iluminación que mejora la información al consu- midor y fomenta un consumo más eficiente

Tras el cambio de la etiqueta energética de lavadoras, lavasecadoras, lavavajillas, frigoríficos, vinotecas, monitores y televisiones que se llevó a cabo el 1 de marzo de este año, les toca ahora el turno a las fuentes de iluminación. De este modo, desde el 1 de septiembre, empezaron a utilizarse las nuevas etiquetas energéticas de lámparas y bombillas con las que se simplifica las categorías de eficiencia energética, mejorando así la información al consumidor, ayudándoles a elegir productos más eficientes.

>>> [Más información.](#)





Reclamaciones

La pandemia también se ha hecho notar en el número de reclamaciones gestionadas por el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España). En 2020, se gestionaron casi el doble de reclamaciones de consumidores de otros países europeos. Mientras que la suma de las reclamaciones de consumidores españoles y las de otros países europeos ascendió, en 2020, a un total de 4.447, lo que supuso un 50% más que en 2019. Del total de las reclamaciones gestionadas el año pasado, el 86,6% estuvieron relacionados con eCommerce, mientras que en 2019 representaban el 60,4%.

Consultas

En cuanto a las consultas, CEC-España gestionó 8.717 solicitudes de información en 2020, casi un 40% más que en el año anterior.

El comercio electrónico sigue creciendo gracias a la acelerada digitalización de las empresas y de los consumidores

[Ecommerce Europe](#) y [EuroCommerce](#) han publicado recientemente el [Informe de comercio electrónico europeo 2021](#) según el cual, en 2020, el comercio electrónico europeo creció hasta alcanzar los 757.000 millones de euros, un 10% más que los 690.000 millones de euros de 2019.

Entre las causas que han contribuido a que el comercio electrónico haya experimentado esta transformación económica y social, se encuentra la pandemia provocada por la COVID-19. No obstante, hay que apuntar que el crecimiento de 2020 ha sido inferior al de 2019 (14%) debido a que, si bien la pandemia impulsó las ventas del comercio online, también contribuyó a que se produjera una fuerte caída en las ventas en línea en el sector del turismo y en los servicios.

En [España](#), el comercio electrónico superó los 12.400 millones de euros en el primer trimestre de 2021, casi un 2% más que el año anterior.

- 13.162 consultas y reclamaciones en 2020, **48%** más que en el año anterior.
- El **86,6%** de las reclamaciones en 2020 fueron sobre eCommerce, un 26% más que en 2019.

>>> [Más información.](#)

Síguenos en Twitter

[@eccspain](#)



Centro Europeo del Consumidor en España [@eccspain](#) - 1 oct. 2021.

España apoya el reglamento europeo para mejorar la seguridad de los productos vendidos en las plataformas online. Más de 80 países acuerdan incluir principios de protección al consumidor en las normas comerciales de las compras online.

<https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/notici...>



Tuit destacado