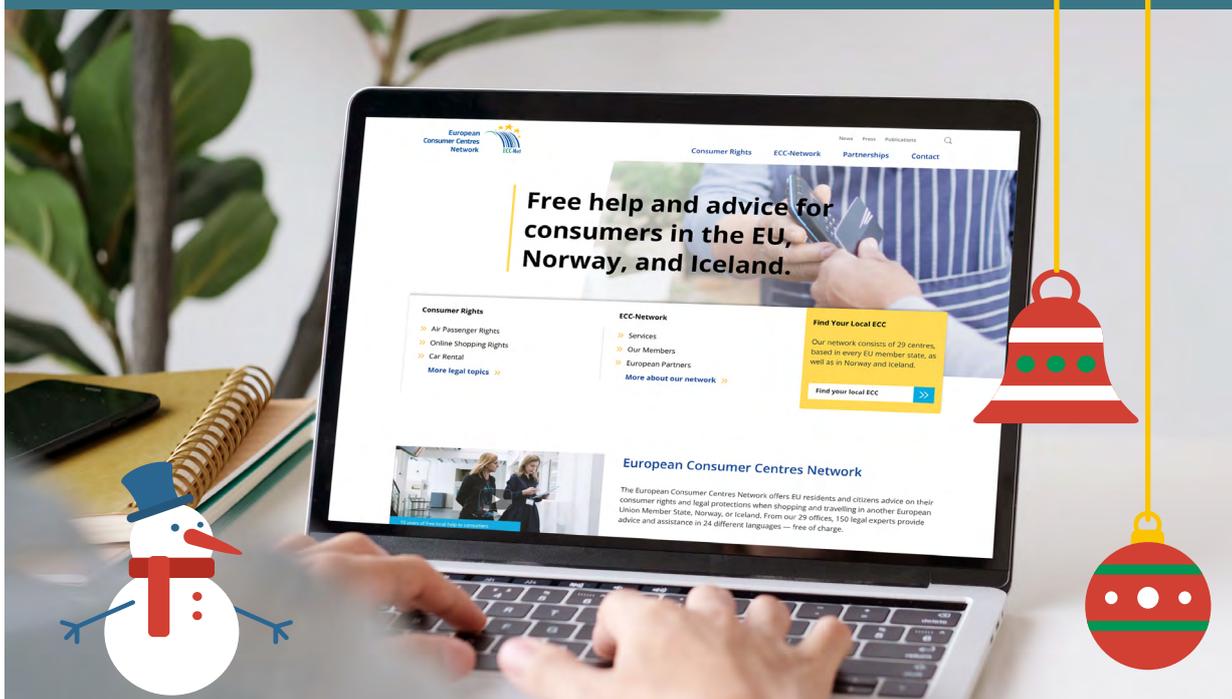


## Nueva web

### ECC-Net celebra la Navidad estrenando nueva página web



¿Qué hacer cuando se cancela un vuelo?  
¿Cómo evitar cobros innecesarios por el alquiler de un coche?  
¿Dónde obtener ayuda cuando no se recibe una compra online?..  
Todas las respuestas, en [eccnet.eu](http://eccnet.eu)

Coincidiendo con el inicio de la Navidad, un equipo internacional -formado por distintos profesionales de los Centros Europeos del Consumidor de Alemania, Chipre, Italia, Irlanda, Países Bajos y Suecia- ha desarrollado un nuevo sitio web de referencia ([www.eccnet.eu](http://www.eccnet.eu)) para que todas las personas consumidoras dispongan de información clara y completa, y puedan encontrar una respuesta a los principales problemas y litigios a los que se enfrentan los consumidores europeos en la actualidad. La nueva plataforma digital, de uso sencillo e intuitivo, se postula así como una guía práctica para que los consumidores puedan defender los derechos que les brinda el actual marco legislativo de la Unión Europea.

>>> [Más información.](#)

<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 (CHAFEA), 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 España, Dinamarca y Países Bajos se reúnen para optimizar la gestión de las reclamaciones transfronterizas

Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de España, Dinamarca y Países Bajos, acompañados por una representación de sus equipos de trabajo, se dieron cita en Utrecht los días 10 y 11 de noviembre, en una "Visita de Estudio" que permitió acercar posturas sobre cómo mejorar la gestión de reclamaciones a través de nuevos protocolos de colaboración más diplomáticos, abiertos y empáticos, y donde el consumidor se postula como el eje estratégico que guíe siempre el funcionamiento de los Centros.

>>> [Más información.](#)



## Esta Navidad, apuesta por un consumo seguro, saludable y sostenible

Ante la llegada de las fiestas navideñas, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que este es un buen momento para concienciarse y adoptar nuevas formas de consumo más seguras, saludables y sostenibles. Para ello, solo es necesario seguir estas sencillas recomendaciones.



### Recomendaciones:

- Planificar las compras con antelación.
- Fijar un presupuesto.
- Comparar precios en distintos establecimientos.
- Leer la opinión y reseñas de otros consumidores.
- Revisar los términos y condiciones.
- Desconfiar de ofertas sorprendentes.
- Comprobar la eficiencia energética.
- Verificar si el producto es sostenible.



### ... además, en las compras online:

- Utilizar páginas web y apps oficiales o de confianza.
- Usar conexiones y dispositivos seguros.
- Pagar de forma segura.

>>> Folleto. [Navidad en la UE.](#)

### ... además, los juguetes deben:



- Ser adecuados a la edad, personalidad y madurez del niño.
- El etiquetado deberá incluir la edad recomendada y advertir si no está destinado a menores de 36 meses.
- Llevar el marcado CE (Conformidad Europea).
- Priorizar los juguetes creativos, participativos que fomenten el desarrollo del niño, y favorezcan el ejercicio físico y el juego al aire libre.

### España lanza una campaña para sensibilizar sobre la publicidad sexista dirigida a la infancia

La campaña trata de sensibilizar a toda la población -y, en especial, a las familias con hijos e hijas- sobre la importancia del juego en el desarrollo de la infancia y el impacto negativo de la publicidad sexista.

>>> [Más información.](#)

### Europa propone nuevas reglas para aumentar la seguridad de los juguetes

Los eurodiputados proponen actualizar las reglas de la Unión Europea para asegurar que los juguetes vendidos en el mercado europeo no ponen en riesgo a los niños.

>>> [Más información.](#)

## Juguetes conectados



## ¿Qué son los juguetes conectados?



Son aquellos que se conectan a Internet, intercambian información con fuentes externas y suelen requerir de instalación de una app en un dispositivo móvil. Además, suele ser necesario crear una cuenta. El juguete registra imágenes y sonidos y los envía a la app, que a su vez los transmite a Internet. La información es procesada al otro lado de la red y el resultado vuelve al propio juguete, que la ofrece a través de altavoces, pantallas o movimientos, cerrando el circuito y creando la sensación de interacción y respuesta a las acciones del menor.

Es importante que el juguete proteja la confidencialidad de los datos, tanto los guardados en la cuenta como los que se transmiten por Internet.

## Recomendaciones antes de comprar un juguete conectado

- Saber si recoge y transmite datos.
- Conocer qué medidas de seguridad utiliza para proteger la confidencialidad de la información.
- Saber si se pueden utilizar contraseñas y si pueden cambiarse periódicamente.
- Averiguar qué tratamiento y uso se hace de los datos.
- Saber cómo se recoge el consentimiento para tratar los datos y cómo ejercer el derecho de acceso, rectificación y supresión de datos personales.
- Solicitar asesoramiento al personal de la tienda.
- Consultar la web del fabricante, leer el manual de instrucciones y los términos y condiciones.
- Descargar la app antes de comprar el juguete y comprobar la información.

## Etiquetado

Debe coneter, al menos, el nombre y marca del producto, razón social y dirección del fabricante, importador o vendedor, edad recomendada y advertencias, especificaciones de la potencia máxima, tensión de alimentación que necesita y consumo energético.

Debe aparecer el marcado CE de Conformidad Europea.

## Derechos del consumidor

Con la llegada de las compras navideñas, CEC-España repasa algunos de los derechos que tienen los consumidores.

### • Derecho a recibir información

Información de las características y precio del producto o servicio debe ser exacta, suficiente y comprensible. Cualquier ambigüedad se interpretará a favor del consumidor. Las condiciones injustas no serán vinculantes.

### • Derecho a reclamar

#### • 2 años de garantía legal mínima en productos nuevos

12 meses en productos de segunda mano.

#### • Derecho de reparación o sustitución de productos defectuosos

#### • Derecho de reembolso

Si la reparación o sustitución no fuera posible.

#### • Derecho a la protección de datos personales



A partir del 1 de enero de 2022

### Garantía legal mínima

#### • Productos nuevos.

La garantía pasa a ser de dos a **tres** años.

#### • Servicios y contenidos digitales.

La garantía se fija en **dos** años.

#### • Productos de segunda mano.

El comprador y el vendedor pueden acordar un periodo de garantía menor de **tres** años, en lugar de los dos actuales. En ningún caso podrá ser inferior a un año.

### Piezas de repuesto

Se amplía de cinco a **diez** años el tiempo mínimo que los fabricantes deberán garantizar las piezas de repuesto desde que el producto deja de fabricarse.

>>> [Más información.](#)

>>> [Real Decreto-ley 7/2021.](#)

## Además, en las compras a distancia o fuera del establecimiento...

### Derecho a recibir información

Información clara, correcta y comprensible sobre las características del producto o servicio, precio, gastos de envío o cualquier otro coste adicional, plazos de entrega, modalidades de pago, duración del contrato...

### Plazos y entregas

30 días para recibir las compras a domicilio. Pasado este plazo, se concederá un plazo adicional razonable. A su término, si no se ha entregado el producto, se podrá rescindir el contrato o recibir el reembolso.

### Derecho de desistimiento

14 días de plazo para devolver el producto sin justificación y sin penalización.

### Derecho a no ser discriminado (geobloqueo)

En las compras transfronterizas on line, el consumidor no podrá ser discriminado injustificadamente por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento.

### Protección de menores

En las webs dirigidas a menores, los padres deberán dar su consentimiento.

### Qué hacer en caso de fraude o estafas?

En caso de fraudes o estafas, los Centros Europeos del Consumidor no tienen competencias para actuar. Corresponde a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ([Policía](#) y [Guardia Civil](#)), así como a [Jueces y Tribunales de Justicia](#) investigar y resolver los hechos. Además, si el consumidor ha facilitado datos personales deberá notificarse el fraude ante la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

### Recomendaciones para evitar fraudes o estafas:

- Comprar en canales oficiales y seguros.
- Comprobar la identidad del vendedor.
- Proteger los datos personales.
- Comprobar que la web incluye información sobre los derechos del consumidor.
- Verificar que existe un servicio de atención al cliente.
- Sospechar de ofertas sorprendentes y webs con fallos en los contenidos.
- Buscar opiniones y reseñas de otros consumidores.

>>> Folleto. [Fraudes y estafas.](#)

>>> Folleto. [Etiquetado de alimentos.](#)



## Los viajeros de la UE seguirán beneficiándose del roaming gratuito

El roaming o itinerancia es el servicio telefónico que permite a los usuarios utilizar su móvil cuando viajan al extranjero. Desde el 15 de junio de 2017, los ciudadanos de la UE pueden utilizar el servicio de roaming en cualquier país de la Unión sin cargos adicionales y, ahora, podrán seguir haciéndolo hasta 2032.

## La Unión Europea acuerda prolongar la itinerancia gratuita hasta 2032

Con la [nueva normativa](#), a partir del 30 de junio de 2022 -fecha en la que finaliza el actual plan de [roaming](#)-, los consumidores europeos seguirán teniendo las mismas condiciones de servicio móvil, sin coste extra, cuando viajen a cualquier país de la Unión Europea (UE), Islandia, Liechtenstein o Noruega. De esta forma, podrán llamar, mandar mensajes de texto y utilizar datos móviles cuando viajen dentro de la UE sin costes adicionales y con la misma calidad que en su país siempre que haya redes disponibles. Además, tendrán un mejor acceso a las comunicaciones de emergencia, independientemente del lugar donde se encuentren en Europa, y derecho a una información clara cuando utilicen un servicio en itinerancia que pueda generar costes adicionales involuntarios.

## Roaming y atención al consumidor

Los números de atención al cliente o servicios de asistencia, por lo general, son gratuitos o con unos gastos limitados cuando se facturan en el propio país. Sin embargo, suelen tener recargos y altos precios desde el extranjero. A partir de ahora, los operadores estarán obligados a informar adecuadamente a sus clientes acerca de tales recargos en el extranjero para que puedan decidir con conocimiento de causa si usan esos servicios.

>>> [Más información.](#)



## Los pasajeros, a los que se les obligó a aceptar bonos por la cancelación de sus vuelos debido a la pandemia, tienen derecho a la devolución del dinero

Los viajeros tienen derecho a recibir el reembolso del billete en caso de que la aerolínea cancelara el vuelo como consecuencia de la pandemia COVID-19 y el pasajero hubiera aceptado un bono impuesto por la compañía aérea sin que esta informara debidamente al consumidor de su derecho a la devolución en efectivo del precio del billete. En estos casos, los pasajeros podrán reclamar el correspondiente reembolso siempre que la compañía cancelara el vuelo antes de la aceptación del bono, y siempre que el consumidor no haya utilizado dicho bono. Para ello, deberá dirigir la reclamación ante la aerolínea. Si esta se niega a abonarle el precio del billete o no respondiera en el plazo de un mes, el consumidor podrá presentar la reclamación ante la autoridad española competente (Agencia Estatal de Seguridad Aérea –AESA-), de forma online y sin coste.

Si el vuelo no se canceló, pero el pasajero no pudo volar debido a las medidas decretadas durante el Estado de Alarma, en las fases de desescalada o nueva normalidad, también tenía derecho al reembolso siempre que solicitara, en su momento, la cancelación del vuelo. El plazo para hacerlo era de 14 días naturales desde que no pudo tomar el vuelo.

>>> [Más información.](#)

## Recomendaciones de viaje durante la pandemia por Covid-19

Debido a la nueva evolución de la pandemia por Covid-19, distintos países están anunciando nuevas restricciones para viajar. Ante esta situación, el [Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación del Gobierno de España](#) advierte que cualquier viaje, independientemente del destino o de las circunstancias del mismo, conlleva un riesgo de carácter sanitario. Además, el viajero puede verse afectado por restricciones inesperadas o ser sometido a pruebas sanitarias o a cuarentenas involuntarias en el extranjero. Por ello, se reitera a todos los viajeros la recomendación de mantenerse informados en todo momento, y de contar con un seguro que cubra todas las eventualidades durante el viaje, incluidos los riesgos asociados a la COVID-19.

>>> Consultar el portal web [Re-open EU](#) para conocer las restricciones de cada país de la Unión Europea.



## España apuesta por una mayor protección al consumidor

### Impulsa una ley para regular la atención a los consumidores y usuarios

El anteproyecto de Ley prevé el derecho de los consumidores a obtener una atención gratuita, eficaz, accesible, inclusiva, no discriminatoria y evaluable. Será de obligado cumplimiento para grandes empresas y para empresas de servicios básicos y de interés general: agua y energía, transporte, servicios postales, servicios telefónicos, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios financieros y servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago.

#### Derechos del consumidor previstos:

- Atención gratuita, personalizada y especializada.
- Limitación de los tiempos de espera telefónica.
- Servicio todos los días del año, las 24 horas del día.
- Presentación de reclamaciones, quejas o consultas, al menos, por el mismo medio que se realizó la compra.
- Información transparente y actualizada.
- Limitación en las ofertas comerciales.
- Derecho a reembolso o indemnización en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato u oferta comercial.

>>> [Más información.](#)

### Digitalizará las juntas arbitrales de consumo para facilitar la tramitación de las reclamaciones

[España](#) impulsará la digitalización de las [juntas arbitrales de consumo](#) con la intención de facilitar las reclamaciones, especialmente en la España rural, y dotar así a las personas consumidoras de instrumentos eficaces para defender sus derechos en todo el territorio nacional. El Gobierno otorgará subvenciones por valor de 1.740.000 euros para que las Comunidades Autónomas digitalicen los sistemas arbitrales regionales y locales. El objetivo es garantizar que se puedan celebrar audiencias telemáticas por lo que se espera que se incremente el número de reclamaciones en los próximos meses. Cabe señalar que, en 2020, debido a la pandemia generada por el coronavirus y a la imposibilidad de realizar estos trámites on line, el número de reclamaciones descendió a 53.000, frente a las más de 60.000 registradas en 2019.

>>> [Más información.](#)

## Caso de éxito



### CEC-España consigue 3.183 euros a una consumidora a la que cancelaron sus vuelos por la COVID-19



Una consumidora española compró tres billetes de avión a través de la web neerlandesa Budgetair.es, para volar desde Madrid a Las Vegas en agosto de 2020. Después de que la compañía cambiara varias veces la hora de los vuelos, finalmente se cancelaron debido a las restricciones de movilidad adoptadas por la COVID-19. Ante esta situación, la consumidora contactó con la empresa para reclamar el reembolso de los billetes pero no obtuvo una solución favorable. De este modo, decidió acudir al Centro Europeo del Consumidor en España en busca de ayuda y gracias a su intervención, consiguió que le devolvieran sus 3.183 euros.

## Tuit destacado



Centro Europeo del Consumidor en España [@eccspain](https://twitter.com/eccspain) - 30 Nov 2021.  
No te pierdas el Calendario de Adviento del Centro Europeo del Consumidor. Consejos útiles y prácticos para los #consumidores.  
Cada día, hasta el 24 de diciembre.  
¡Felices Fiestas!

Síguenos en  
Twitter  
[@eccspain](https://twitter.com/eccspain)

