

diciembre
2019

n. 13

www.cec-msssi.es
@eccspain y en youtube

Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos



Centro Europeo del Consumidor España

Campañas de Navidad

CEC-España y la Dirección General de Consumo Campaña para concienciar a los consumidores de la importancia del etiquetado de alimentos.

El Centro Europeo del Consumidor en España, en colaboración con la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, ha elaborado una campaña institucional bajo el lema "Esta Navidad... Que tu mesa se vista de etiqueta" en la que, además de ofrecer una serie de recomendaciones para comprar alimentos de forma responsable y saludable, se informa a la ciudadanía sobre los requisitos que deben tener este tipo de productos en lo que se refiere a su etiquetado.

Derecho a recibir información.

La campaña se centra en la información básica que, según la normativa europea, deben contener los alimentos envasados tales como su denominación, la lista de ingredientes, alérgenos, el país de origen, el nombre o la razón social de la empresa. Este último dato resultará de gran utilidad al consumidor en caso de que necesite poner una reclamación.

En cuanto a los alimentos no envasados, se pone de manifiesto el derecho del consumidor a conocer, entre otros aspectos, su denominación, la cantidad de un ingrediente o categoría de ingredientes que incluye, así como los alérgenos.

Derecho de desistimiento en las compras online.

Para las compras online de alimentos, se advierte al consumidor sobre la importancia de leer siempre el Aviso Legal y en las Condiciones Generales de la web antes de comprar el alimento ya que –por norma general- es aquí donde podrá encontrar la información necesaria para identificar al responsable al que habrá que dirigir la reclamación en caso de que se produzca alguna irregularidad o falta de conformidad. Además, en estos apartados es también donde se detallan las condiciones de la compra y los derechos que asisten al consumidor.

Al igual que ocurre con otros productos comprados a distancia, el consumidor también tiene un plazo de 14 días para devolver la compra realizada en Internet sin necesidad de indicar el motivo (derecho de desistimiento), excepto cuando los productos puedan deteriorarse o caducar con rapidez, incluidos aquellos que deben mantenerse refrigerados.

Productos de Calidad Diferenciada.

Asimismo, la campaña incluye información sobre los productos de Calidad Diferenciada con el fin de que el consumidor conozca las diferencias entre las Indicaciones Geográficas Protegidas (IGP), las Especialidades Tradicionales Garantizadas (ETG) y las Denominaciones de Origen Protegidas (DOP) y sepa cómo identificar este tipo de productos.

Por último, se explica a los ciudadanos los diferentes mecanismos e instituciones que tienen a su disposición para poder poner la correspondiente reclamación en caso de que surja algún tipo de litigio.

>>> Folleto: [Esta Navidad... Que tu mesa se vista de etiqueta.](#)

>>> [Nota de prensa.](#)





Campañas de Navidad

Campaña contra la compra de productos falsificados. #LosPeoresDescuentos.

CEC-España y la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social han lanzado una campaña institucional con el objetivo de concienciar y sensibilizar a los consumidores sobre los múltiples perjuicios que produce la compra de bienes falsos, no solo en el ámbito económico sino también en lo social. El foco de la campaña se ha puesto en las compras online, ofreciendo un total de diez recomendaciones que ayudarán al consumidor a identificar los productos falsificados en Internet. Con ella se persigue que los ciudadanos presten especial atención cuando realicen sus compras y aprendan a distinguir los productos originales de aquellos que son meras copias, imitaciones o falsificaciones ya que no siempre resulta fácil diferenciarlos. De esta forma, ambas instituciones ponen de manifiesto que la adquisición de productos falsificados no solo contribuye con el desarrollo de una economía fraudulenta que vulnera los Derechos de Propiedad Industrial y los Derechos de la Competencia. Este tipo de prácticas provoca también la pérdida de las garantías legales de los productos y los derechos que asisten a los consumidores como, por ejemplo, el derecho a la restitución del bien en caso de falta de conformidad.

>>> [Más información.](#)

>>> [Folleto.](#)



CEC-España asesora a los consumidores sobre el parque temático "Capital Do Natal".

Debido a las numerosas solicitudes de información y reclamaciones recibidas por parte de distintos usuarios del parque portugués [Capital Do Natal](#) y a la información publicada en algunos medios de comunicación y redes sociales donde se indica que las instalaciones del parque no se corresponden con las anunciadas en su publicidad, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) informa a la población que, actualmente, la Dirección General de Consumo -perteneciente al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social- y CEC-España están trabajando de forma coordinada junto con las autoridades portuguesas con el fin de estudiar la posible vulneración de los derechos e intereses de los consumidores y adoptar las medidas correctoras, que en su caso, resulten oportunas.

>>> [Más información.](#)



CEC-España colabora con la Comisión Europea en la difusión de la Campaña. #ButtonBatterySafety.

Las pilas de botón son unas pilas en forma de una moneda que se utilizan en aparatos como mandos a distancia, juguetes, termómetros o tarjetas de felicitación. Los compartimentos de las pilas de algunos de esos productos pueden abrirse fácilmente y ser un peligro para los niños ya que pueden acceder a ellas sin dificultad. Los riesgos de este tipo de pilas son reales y pueden suponer un grave peligro para sus hijos ya que, por ejemplo, en caso de ingestión pueden provocar daños importantes a los órganos internos con consecuencias fatales y en muy pocas horas. Por este motivo, CEC-España ha colaborado en la difusión de la Campaña #ButtonBatterySafety de la Comisión Europea a través de su cuenta de twitter (@eccspain) con información y consejos prácticos para la población.

>>> [Más información.](#)



Casos del mes



Una consumidora de Italia recibe una compensación de 2.000 € por un retraso superior a 3 horas en su vuelo Milán-Marrakech.

Una consumidora que reside en Italia decide pasar unos días con sus nietos en Marrakech. El viaje de Milán a Marruecos -vía Madrid- lo realizaba con Air Europa (empresa española) y el vuelo salió con un retraso en origen superior a tres horas. Al llegar a Madrid, perdieron la conexión por lo que la aerolínea ofreció a la consumidora alojamiento y un vuelo alternativo al día siguiente. El motivo del retraso alegado por la compañía fue un problema técnico en la aeronave, catalogando esta circunstancia como extraordinaria. Sin embargo, normalmente, este tipo de circunstancia no es considerada como extraordinaria por lo que los Centros Europeos del Consumidor de España e Italia ayudaron a la consumidora a reclamar la correspondiente compensación a la que tenía derecho. Gracias a la intervención de estos Centros la consumidora recibió un total de 2000 € (400 € por pasajero).

▶ **Normativa aplicable:**
[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.](#)

Un consumidor de Bélgica recibe un reembolso de 560,49 € por un billete comprado en E-dreams no validado por la aerolínea.

Un consumidor residente en Bruselas reservó un vuelo a través de la plataforma española E-Dreams para viajar desde Punta Cana a Bruselas ese mismo día. Al llegar al aeropuerto, la aerolínea (Wamos Air) le denegó el embarque alegando que todos los billetes deben ser validados 4 horas antes del embarque y que, en este caso, E-dreams había vendido el billete demasiado tarde por lo que la validación no se pudo realizar en el correspondiente plazo. Gracias a la colaboración entre el Centro Europeo del Consumidor de España y Bélgica, el consumidor obtuvo el reembolso del precio que había pagado por el billete (560,49 €) ya que la plataforma de reserva de vuelos E-Dreams no informó adecuadamente al consumidor de esta circunstancia.

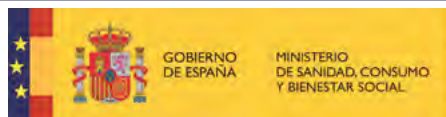
▶ **Normativa aplicable:**
[Reglamento 261/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento \(CEE\) nº 295/91.](#)

CEC-España recordó a los consumidores sus derechos para comprar de forma responsable durante el Blackfriday y el CyberMonday.

Como cada año, en el mes de noviembre se celebró el “Black Friday” y el “Cyber Monday”, dos jornadas de descuentos que ya se han convertido en el pistoletazo de salida de la campaña de compras navideñas. Una vez más, desde el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) se ofrecieron una serie de recomendaciones a los ciudadanos para ayudarles a conocer mejor cuáles sus derechos como consumidores cuando compran en Europa, al tiempo que se les asesoró sobre cómo comprar de forma responsable. Además, CEC-España participó en un [debate](#) organizado por la Comisión Europea para analizar los derechos de los consumidores en sus compras transfronterizas.

>>> [Más información.](#)





Seguridad de los juguetes.

Consulta pública sobre un proyecto de Orden Ministerial por la que se modifica el Anexo II del Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto.

La [Directiva 2009/48/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre la seguridad de los juguetes, fue incorporada al ordenamiento jurídico español mediante el [Real Decreto 1205/2011](#), de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes. Dicha Directiva ha sido modificada en repetidas ocasiones con el fin de actualizar las especificaciones técnicas de sus anexos, siempre con la finalidad de reforzar la seguridad de los usuarios de los juguetes.

■ Modificaciones de la Directiva 2009/48/CE:

- [Directiva \(UE\) 2019/1922](#) del Consejo, de 18 de noviembre de 2019, por la que se modifica, para adaptarlo al progreso técnico y científico, el punto 13 de la parte III del anexo II de la Directiva 2009/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la seguridad de los juguetes, en lo que respecta al aluminio.
- [Directiva \(UE\) 2019/1929](#) de la Comisión, de 19 de noviembre de 2019, por la que se modifica el apéndice C del anexo II de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, con el fin de adoptar valores límite específicos para los productos químicos utilizados en determinados juguetes, por lo que respecta al formaldehído.

Mejoras y objetivos que abordan estas directivas:

- ✓ Nuevos límites de formaldehído en diversos materiales para juguetes con el fin de contribuir a garantizar la seguridad de los niños.
- ✓ Reducir el límite de migración del aluminio presente en los juguetes o sus componentes, dada su toxicidad. Se establecen nuevos límites para juguetes secos, quebradizos, en polvo o maleables, así como para juguetes líquidos o pegajosos y en raspado.

>>> [Consultas públicas previas.](#) [Vídeo sobre seguridad en juguetes.](#)

Campañas nacionales de inspección y control 2020.

El número de Campañas Nacionales de Inspección y Control de los bienes y servicios que se ofrecen al consumidor en el mercado nacional a realizar en 2020 por las Administraciones de Consumo de las Comunidades Autónomas en colaboración con la Dirección General de Consumo, aprobadas por la Comisión Sectorial de Consumo el 10 de octubre de 2019 y ratificadas por la Conferencia Sectorial de Consumo el 24 de octubre de 2019 es de 37, de las cuales 16 corresponden al sector de productos alimenticios, 14 pertenecen a productos no alimenticios y 7 al sector de servicios.

>>> [Más información.](#)

Convenio entre la Dirección General de Consumo y AUTOCONTROL.

Nelson Castro Gil, Director General de Consumo, y José Domingo Gómez Castallo, en representación de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), han firmado recientemente un convenio con el objetivo de reforzar el marco de colaboración establecido entre la Dirección General de Consumo y AUTOCONTROL que permita la cooperación mutua en el seguimiento de la publicidad de bienes y servicios difundidos en los medios de comunicación, y la detección, corrección y supresión de publicidad incorrecta.

>>> [Más información.](#)

Educar a los escolares en nuevos valores de consumo.

La Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Illes Balears, Canarias, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Galicia, La Rioja, Región de Murcia, País Vasco, Comunidad de Castilla y León, Comunidad de Madrid, Comunidad Foral de Navarra y Comunitat Valenciana y las Ciudades de Ceuta y Melilla, organizan el [curso escolar 2019-2020 Consumópolis15: Tus actos de consumo pueden cambiar el mundo. ¿cómo lo harías tú?](#) dirigido a escolares matriculados en el quinto y sexto cursos de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria. El objetivo de Consumópolis es ofrecer a la comunidad escolar una herramienta práctica y dinámica



que contribuya al desarrollo integral de actuales y futuros consumidores. Consumópolis favorece el aprendizaje de conceptos, procedimientos y actitudes que posibilitan la construcción de una sociedad de consumo cada vez más justa, solidaria y responsable.

Asimismo, se pretende fomentar la participación de los centros educativos, a través de profesores y alumnos, en actividades relacionadas con la educación del Consumidor.

En el curso escolar 2018/2019, bajo el lema "Por tu seguridad ¿sabes lo que consumes?", han participado a nivel del Estado un total de 8300 escolares formando un total de 1666 equipos.

>>> [Más información.](#)

El Secretario General de Sanidad y Consumo presidió la reunión del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.

“ La renovación del Consejo General persigue mejorar la eficiencia del Sistema Arbitral de Consumo y adaptarse a la sociedad actual. ”

Faustino Blanco,
Presidente del Consejo General del SAC.



Miembros del Consejo General del SAC.

El pasado 19 de diciembre se reunió el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (SAC). Entre los temas que se abordaron en la reunión cabe enumerar la creación de la Sección Permanente del Pleno del Consejo y la designación de sus miembros y el nombramiento de los vocales de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.

D. Faustino Blanco, como Presidente del Consejo General del SAC, destacó que “con la renovación de los miembros que integran el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, se persigue seguir trabajando en la mejora de la eficiencia del Sistema Arbitral de Consumo y en su adaptación a los nuevos tiempos y exigencias. Un Sistema que en su día fue pionero e innovador en el ámbito europeo y que ha de seguir siendo pionero en la solución de conflictos en los nuevos escenarios posibles, de forma justa y adecuada.”

Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo (SAC).

El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo tiene entre sus competencias el seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo; la aprobación de la memoria anual del Sistema Arbitral de Consumo; la aprobación de los programas comunes de formación de los árbitros y la fijación de los criterios de honorabilidad y cualificación para su acreditación; la elaboración de directrices generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo y la aprobación de planes estratégicos de impulso del Sistema Arbitral de Consumo.

El Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social apoya el movimiento asociativo de los consumidores y usuarios.

El artículo 37 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, consagra el derecho de las asociaciones de consumidores y usuarios a percibir ayudas y subvenciones públicas, en los términos que legal y reglamentariamente se establezcan. El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, recoge en el libro primero, título II, la regulación de las asociaciones de consumidores y usuarios, estableciendo un estricto régimen jurídico que trata de preservar su independencia, en aras de una mejor protección de los intereses generales de los consumidores y

usuarios. Podrán ser entidades beneficiarias de las subvenciones las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal o que desarrollen sus funciones en un ámbito superior al de una comunidad autónoma, e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios previsto en el artículo 33 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, siempre que acrediten los requisitos establecidos en esta orden, en función de los programas de que se traten.

Existen dos líneas de financiación: 1. Para programas de fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios. Estos progra-

mas tendrán como finalidad asegurar el ejercicio de sus funciones de representación institucional y defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios, colaborando así en su mantenimiento y funcionamiento habitual. 2. Para programas específicos desarrollados por las asociaciones de consumidores y usuarios que tengan por finalidad la realización de actuaciones concretas de información, defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios. Se destina un montante de ayudas a las organizaciones de consumidores y usuarios anualmente de 3.047.530,00 euros. En el último trienio se han concedido ayudas por un importe de 6.031.034,32 €.

Ejercicio presupuestario	Subvenciones concedidas
2017	1.963.607,44 €
2018	1.661.133,29 €
2019	2.406.293,59 €

FUENTE: Dirección General de Consumo.

Publicada en el BOE una nueva orden para la concesión de subvenciones.

El pasado 14 de diciembre se publicó una [nueva Orden](#) de bases para la concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores y usuarios destinadas a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores, que sustituye a una del año 2015.



Actividad analítica 2019. Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC)

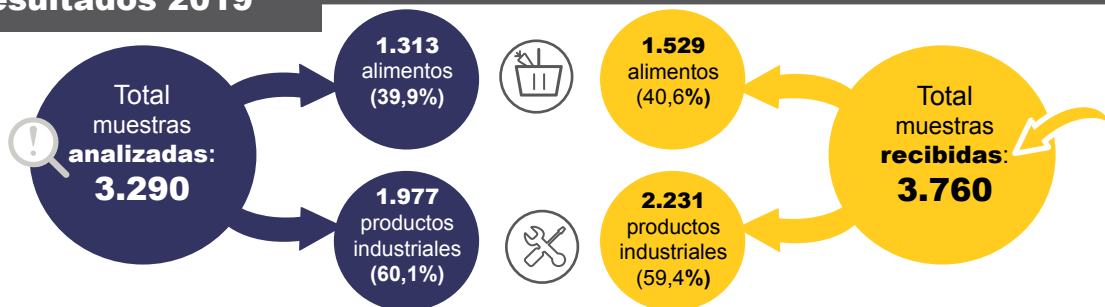
En 2019, el 49,2% de los productos alimenticios analizados han cumplido con la normativa que les regula mientras que el 39,5% no lo hace. Por su parte el 49,1% de los productos industriales cumple con las normas aplicables y el 47,9% presenta algún tipo de incumplimiento.

Cada muestra analizada en el CICC lleva consigo un número de determinaciones que permiten valorar el cumplimiento de esa muestra con la normativa aplicable. Una serie de determinaciones va relacionada con evaluar el etiquetado en su conjunto. Otras determinaciones van encaminadas a valorar la calidad del producto; el posible fraude por sustitución de especies; contaminación microbiológica; contaminación química

por metales pesados; contaminación por aditivos prohibidos; ensayos físicos, eléctricos y mecánicos para evaluar la seguridad del producto; ensayos químicos para evaluar la idoneidad del producto, etc.

Del conjunto de los productos analizados en 2019, se han llevado a cabo un total de 43.425 determinaciones o análisis. El resultado es que el mayor número de incumplimientos está relacionado con la información a ofrecer a los consumidores a través del etiquetado, lo que supuso el 10,1% de las anomalías. Los aspectos vinculados a la seguridad han supuesto el 8,4% y el 3,6% están vinculados a incumplimientos de los aspectos referidos con factores de calidad.

Resultados 2019



Ensayos y determinaciones efectuadas **43.425**

Resultados de los dictámenes según tipo de determinaciones

Tipo de Determinación	Cumple	No conforme	Nulo	Sin dictamen	Total
Aditivos	162			15	177
Adulteración	71			15	86
Contaminación microbiológica	229	8		3	240
Contaminación química	107	9		56	172
Contenido neto	865	20		30	915
Envase	74	14		29	117
Etiquetado	18164	2081		406	20651
Factores de calidad	6378	359		3165	9902
Impurezas orgánicas o inorgánicas	292	19		216	527
Otros defectos	3	1	9	17	30
Seguridad	9627	888		96	10611
Total general	35969	3396	11	4049	43425


Centro de investigación y control de la calidad.

El Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) es una Unidad de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, que tienen como funciones la prevención del fraude en productos alimenticios e industriales de uso común por los ciudadanos, la comprobación de la seguridad de los productos y la verificación de la información obligatoria que deben tener los bienes a dis-

posición de los consumidores. Analiza muestras remitidas desde diversos organismos como los Servicios de Inspección de las comunidades autónomas, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de los ayuntamientos, las Juntas Arbitrales, los juzgados y otros organismos de la Administración como el Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones (SOIVRE).

FUENTE: Datos provisionales del CICC



Las autoridades competentes españolas trabajan en la defensa de los derechos de los consumidores. 



CNMC



Uno de cada cuatro internautas usa apps para comprar, vender o alquilar productos de segunda mano.

- Casi 3 de cada 10 de españoles usan plataformas de economía colaborativa para adquirir productos o servicios.
- Un 16% de internautas emplea estas plataformas para alojarse en la vivienda de otro particular.

Las plataformas para comprar o alquilar algún producto de segunda mano (como Wallapop o Ebay) fueron las más populares entre los internautas españoles, según el Panel de Hogares CNMC del segundo trimestre de 2019, que toma el pulso a la utilización de webs y aplicaciones de economía colaborativa.

Las aplicaciones dedicadas a la venta o alquiler de productos de segunda mano fueron utilizadas por un 26% de los usuarios habituales de Internet. En segundo lugar, se sitúan las apps de alojamiento en casas de un particular (como Airbnb o Homeaway) con un 16% de uso. El uso de las aplicaciones para desplazamientos en coche con conductor en el interior de las ciudades (como Uber o Cabify) se ha duplicado en los dos últimos años (pasando del 4% al 9%).

>>> [Más información.](#)

Banco de España



El Banco de España publica un comparador de comisiones de cuentas bancarias.

El Banco de España ha desarrollado, tal como establece la normativa, un comparador de comisiones en cuentas de pago para cotejar el precio de los principales servicios bancarios y ofrecer una herramienta de decisión a los consumidores.

Según los criterios de búsqueda elegidos, se pueden comparar las distintas comisiones (de mantenimiento, descubierto o retirada de efectivo en cajeros, entre otras) por tipo de cuenta (cuenta nómina/pensión, cuenta digital, cuenta joven, cuenta de pago básica y otras cuentas) aplicadas por las entidades financieras que operan en nuestro país y que están registradas en el Banco de España.

Además de este comparador de comisiones de cuentas bancarias, el Banco de España ya ofrecía también el comparador de tipos de interés y comisiones de las operaciones bancarias más frecuentes de otros productos financieros, como préstamos hipotecarios, préstamos personales o depósitos a plazo.

>>> [Más información.](#)

AESA



AESA recuerda a los consumidores sus derechos si se cancelan o retrasan sus vuelos.

- Los pasajeros afectados tienen derecho a la información, de asistencia y de reembolso o transporte alternativo.
- En caso de no recibir respuesta de la compañía o si ésta no es satisfactoria puede presentar una reclamación ante AESA sin coste alguno.

Derechos en caso de cancelación y overbooking.

- ✓ **Derecho a recibir información.**
- ✓ **Derecho al reembolso o a transporte alternativo.**
- ✓ **Derecho a compensación económica,** siempre que la cancelación no se haya producido con 14 días de antelación de la salida del vuelo, o que ésta se deba a circunstancias extraordinarias, - inestabilidad política, meteorología, riesgos para la seguridad, y huelgas que no sean de personal de la propia compañía-.

>>> [Más información.](#)

Antes de regalar un dron, infórmate de la normativa de AESA.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) recuerda a la ciudadanía que “los drones no son juguetes, son aeronaves” y aunque el uso de éstos sea recreativo es necesario conocer la norma ya que hay que utilizarlos en los espacios adecuados y respetando las medidas de seguridad.

La Agencia ha elaborado un vídeo y un folleto con el objetivo de educar en materia de seguridad aérea y prevenir posibles incidentes con el uso de drones, que por primera vez están regulados de forma específica en la disposición adicional segunda del RD 1036/2017, por el que se regula la utilización civil de las aeronaves pilotadas por control remoto.

>>> [Más información.](#)



Venta a distancia y entrega de bienes

Nueva Directiva.

[Directiva \(UE\) 2019/1995](#)

del Consejo de 21 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 2006/112/CE en lo que respecta a las disposiciones relativas a las ventas a distancia de bienes y a ciertas entregas nacionales de bienes.



Derechos de los viajeros de ferrocarril.

El Consejo de la UE aprueba su posición sobre la actualización de la normativa.

El Consejo ha acordado recientemente su posición sobre la propuesta de reforma de los derechos de los viajeros de ferrocarril que reforzará los derechos de los viajeros, en particular aquellos con discapacidad o movilidad reducida. Garantizará una aplicación más homogénea de la normativa y mejorará el suministro de información. Además, mejorará la sensibilización de los viajeros acerca de los «billetes combinados», que incluyen servicios ferroviarios subsiguientes operados por una o más empresas, y promoverá su uso. La propuesta también instaura la igualdad de condiciones entre medios de transporte al establecer una cláusula de circunstancias excepcionales (fuerza mayor).

>>> [Más información.](#)

Cuadro de Indicadores relativos a los Consumidores



Más de la mitad de los consumidores tienen en mente el impacto ambiental a la hora de comprar, según revela una nueva encuesta.

La Comisión Europea ha publicado recientemente su edición 2019 del Cuadro de Indicadores relativos a los Consumidores. En él se demuestra que se están reduciendo las desigualdades generales en las condiciones del consumo entre las distintas regiones de la UE, que los consumidores son más conscientes de su huella ambiental y que las normas en materia de consumo infunden confianza en el mercado.

>>> [Más información.](#)



La UE refuerza la protección de los consumidores.

La UE está tomando medidas para fortalecer la protección de los consumidores. Tras un acuerdo con el Parlamento Europeo el pasado mes de marzo, el Consejo ha adoptado recientemente una Directiva que moderniza el Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores y facilita la aplicación de sus derechos.

>>> [Más información.](#)

>>> [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.



Pacto Verde Europeo

La Comisión Europea ha presentado el Pacto Verde Europeo, un ambicioso paquete de medidas que debe permitir que las empresas y los ciudadanos europeos se beneficien de una transición ecológica sostenible. Las medidas, acompañadas de una hoja de ruta inicial para las principales políticas, van desde una reducción ambiciosa de las emisiones a la inversión en investigación e innovación de vanguardia, a fin de preservar el entorno natural de Europa.

>>> [Más información.](#)



Representación colectiva en la defensa de los consumidores.

Los consumidores europeos están cada vez más cerca de defender sus derechos colectivamente en la Unión Europea gracias al acuerdo alcanzado por el Consejo de la UE sobre un borrador de Directiva para acciones de representación que permitirían defender colectivamente los intereses de los consumidores.

>>> [Orientación general del Consejo de la UE sobre la propuesta de Directiva.](#)



Europa protege



Consumo financiero



Derechos del consumidor al hacer pagos en Europa.

Las normas de la UE hacen posible que los pagos electrónicos (transferencias, domiciliaciones, pagos con tarjeta o dispositivos móviles, etc.) sean más baratos, fáciles y seguros para los usuarios. Para ayudar a los consumidores a conocer sus derechos y obligaciones a la hora de realizar pagos, la Comisión Europea ha elaborado un folleto con la información más relevante sobre esta materia.

>>> [Folleto Comisión Europea.](#)



Consejos básicos para contratar servicios bancarios digitales de forma segura.

La Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas inglesas) ha creado una [infografía](#) con los consejos básicos que deben manejar los consumidores cuando contraten servicios bancarios digitales. En esta iniciativa participan las autoridades supervisoras europeas, entre ellas el Banco de España.

Nuevos etiquetados



Etiquetado de electrodomésticos: Clave para la eficiencia energética. Nuevo etiquetado para 2021

La Unión Europea ya disponía de un etiquetado especial para los electrodomésticos donde se informa al consumidor sobre la eficiencia energética, sin embargo, la Comisión Europea ha aprobado un nuevo etiquetado que se pondrá en marcha a partir de 2021. Este nuevo método para informar sobre la eficiencia de cada electrodoméstico tendrá etiquetas de la A a la G y simplificará el modelo anterior.

- >>> [Nuevo Reglamento pantallas electrónicas.](#)
- >>> [Nuevo Reglamento lavavajillas domésticos.](#)
- >>> [Nuevo Reglamento lavadoras domésticas.](#)
- >>> [Nuevo Reglamento fuentes luminosas.](#)
- >>> [Nuevo Reglamento aparatos de refrigeración domésticos.](#)



Etiquetado y envasado del tabaco:

- >>> [Nueva Circular sobre etiquetado y envasado de productos del tabaco.](#)



Etiquetado de neumáticos:

- >>> [El Consejo de la UE refrenda un acuerdo para que las etiquetas sean más visibles.](#)

Felices fiestas
y próspero 2020

★ WITH ALL THE BEST WISHES ★
FOR A
Joyous Season
— & —
a Happy New Year
2020

Antonio, Cristina, Fernando, Jorge, Jose, Juan,
Manoli, Oscar, Pilar y Santiago

Help and advice
for consumers
in Europe



European Consumer Centres Network

Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos



Centro Europeo del Consumidor España



Jurisprudencia.

Tribunal de Justicia de la UE.

>>> [Procedimiento prejudicial — Reglamento de Procedimiento del Tribunal de Justicia — Artículo 99 — Transporte aéreo — Reglamento \(CE\) n.º 261/2004 — Gran retraso de los vuelos — Derecho del pasajero a obtener compensación — Prueba de la presencia del pasajero en la facturación — Reserva confirmada por el transportista aéreo.](#)

>>> [Cuando un viajero sin billete sube a un tren concluye un contrato con el transportista. Así ocurre cuando el tren es de libre acceso.](#)

Tribunal Supremo.

>>> [Responsabilidad de dos entidades de crédito en las que una promotora tenía abiertas sendas cuentas corrientes, en las cuales se realizaron ingresos a cuenta por compradores de viviendas de una promoción inmobiliaria. En la medida en que existen circunstancias que ponen en evidencia que ambas entidades conocían o debían conocer que esos ingresos se correspondían a pagos a cuenta de viviendas en construcción, resulta de aplicación la jurisprudencia del art. 1.2 Ley 57/1968. Según esta jurisprudencia, estas entidades, al admitir esos ingresos en la cuenta del promotor sin exigir la apertura de una cuenta especial y la correspondiente garantía, responden por el total de las cantidades anticipadas por los compradores e ingresadas en la cuenta o cuentas que el promotor tenga abiertas en cada una de ellas.](#)

>>> [Un juzgado de Madrid condena a Ryanair a devolver un suplemento cobrado a una pasajera que llevó una maleta de mano en la cabina al considerarlo abusivo.](#)

>>> [El Tribunal Supremo anula por abusiva una comisión aplicada por Kutxabank que cobraba al cliente 30 euros por cada descubierto en su cuenta](#)



Publicaciones de interés.



>>> [Índice de Confianza de los Consumidores.](#)
Noviembre 2019

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.

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.

Cofinanciado por la
Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

SECRETARÍA GENERAL
DE SANIDAD Y CONSUMO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO