

Informe 2020

Francia, Italia, Bélgica, Alemania y Reino Unido, los países europeos que más reclaman a España a través de la red ECC-Net



Reclamaciones



Consultas

2020

- Países de la Unión Europea (UE) que más utilizaron la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) para resolver sus dudas sobre sus compras transfronterizas realizadas a empresas con sede en nuestro país:
 - Francia (102 consultas)
 - Alemania (46)
 - Italia (44)
 - Reino Unido (34)
 - Portugal (23)



- Sectores con mayor número de consultas:
 - Transporte (2.145)
 - Restauración y alojamiento (1.096)
 - Ocio y cultura (848)
 - Comunicación (383)
 - Ropa y calzado (268)
 - Mobiliario (174)



2020

- Países europeos que más utilizaron la red ECC-Net en 2020 para reclamar por compras transfronterizas realizadas en empresas de nuestro país:

- Francia (451 reclamaciones)
- Italia (431)
- Bélgica (300)
- Alemania (220)
- Reino Unido (207)

Los que menos reclamaron fueron:

- Islandia (4 reclamaciones)
- Noruega (10)
- Eslovaquia (11)
- Letonia (11)

- Sectores con mayor número de reclamaciones:

- Transporte (2.357 reclamaciones)
- Restauración y alojamiento (651)
- Ocio y cultura (548)
- Ropa y calzado (231)
- Mobiliario y equipamiento doméstico (140)
- Comunicación (106)

↑ **Ocio y cultura,** el sector que más aumentó sus reclamaciones en 2020. Multiplicó **X 3** las reclamaciones de 2019.

Cifras de la red ECC-Net en el año de la Covid-19



La red de Centros Europeos del Consumidor consigue que se reembolsen más de 4 millones de euros a los consumidores durante la pandemia

Desde marzo de 2020 ha aumentado el número de personas consumidoras que acuden a la Red de Centros Europeos del Consumidor (Red ECC-Net) en busca de ayuda para resolver sus reclamaciones transfronterizas europeas. Durante este tiempo de pandemia provocada por la Covid-19, la red ECC-Net ha conseguido reembolsar más de 4 millones de euros a consumidores afectados principalmente por la cancelación de vuelos, el cierre de hoteles o las restricciones de movilidad.

Con estos datos, la red ECC-Net ha querido conmemorar el Día de Europa, que cada año se celebra el nueve de mayo, y recordó a todos los consumidores que -en caso de problemas con sus compras transfronterizas entre países de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Reino Unido- pueden acudir al Centro Europeo del Consumidor del país donde residen para solicitar ayuda para defender sus derechos y gestionar sus reclamaciones.

Derecho a reembolso en caso de cancelación del viaje

El Centro Europeo del Consumidor en España aprovechó la celebración de este día para recordar también algunos derechos de los consumidores. Por ejemplo, el derecho al reembolso en caso de que las empresas transportistas cancelen sus viajes como consecuencia de la pandemia. Por lo tanto, el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere. Sin embargo, durante este tiempo, muchos viajeros han tenido que acudir a los Centros Europeos del Consumidor al ver cómo se vulneraba este derecho ya que, en algunos casos, las compañías no ofrecían dichos reembolsos o si lo hacían era solo parcial. En el 70% de los casos gestionados por los Centros Europeos se ha conseguido una solución favorable para los consumidores sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia.

Casos gestionados durante la pandemia

La red ECC-Net hizo también balance del número de casos gestionados durante la pandemia. Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, la red ECC-Net recibió 170.000 solicitudes de consumidores de toda Europa (un 44% más que en el mismo periodo del año anterior) ya que, o bien se habían vulnerado sus derechos o tenían algún tipo de duda sobre la legislación europea en materia de consumo. La gran mayoría de los casos estaban relacionados con el sector turístico, especialmente con la cancelación de vuelos, con consumidores que no querían o no podían viajar debido a la pandemia, con alojamientos cerrados o viajes combinados cancelados.

 [Más información.](#)





Las instituciones europeas celebran el Día de Europa con actos para conocer más la UE y debatir sobre su futuro

Con motivo de la conmemoración del Día de Europa el 9 de mayo, las instituciones europeas habilitaron un [sitio web](#) sobre este día para ayudar a los ciudadanos a conocer mejor el Parlamento Europeo, la Comisión Europea, el Consejo Europeo y el resto de instituciones europeas. En la web se podían consultar las distintas actividades organizadas tanto en países de la UE como en el resto del mundo. Para ello, se habilitó un mapa para ayudar a localizar los eventos organizados por las distintas oficinas de representación en cada uno de los Estados miembros.

La web ofrecía también juegos interactivos, vídeos, pruebas sobre cultura general de la UE, e incluía información específica sobre los temas en los que están trabajando actualmente los distintos representantes europeos, tales como el medioambiente o la digitalización. Asimismo, los usuarios pudieron participar de forma remota en debates sobre asuntos europeos. Entre estas actividades destacaron, por ejemplo, el [concierto de la Orquesta y el Coro Juvenil Europeo en Madrid](#), el concierto de rock Music Europe Day en París, el debate juvenil Voice of Young Europe en Polonia o una actuación de la Orquesta de Jazz de Budapest en Hungría.

[▶ Más información.](#)

Plantación de 30 almendros, uno por cada Centro Europeo del Consumidor

Entre algunas de las iniciativas llevadas a cabo por los Centros Europeos para conmemorar el Día de Europa, destaca la del Centro de Lituania que plantó 30 almendros en la ribera del río Neris en la capital lituana, Vilnius, con las banderas de cada uno de los países de los 30 Centros que componen la red ECC-Net.





CEC-España informa de la ampliación de la garantía legal mínima de los productos de dos a tres años

La modificación de la actual normativa de consumo realizada a través del [Real Decreto-ley 7/2021](#) ómnibus publicado en el BOE el 28 de abril incluye nuevos derechos y garantías. De esta forma, la garantía legal mínima de los productos se amplía de dos a tres años y la de los servicios y contenidos digitales se fija en dos años. En cuanto a los productos de segunda mano, la garantía también se amplía, de modo que el comprador y el vendedor pueden acordar un periodo de garantía menor de tres años en lugar de los dos actuales, pero en ningún caso podrá ser inferior a un año. Se amplía también de cinco a diez años el tiempo mínimo que los fabricantes deberán garantizar las piezas de repuesto, desde que el producto deja de fabricarse. El objetivo es que los consumidores puedan alargar la vida útil de los bienes y reducir el impacto medioambiental. Asimismo, por primera vez se regulará la contratación de contenidos y servicios digitales gratuitos a cambio de facilitar datos personales.

[▶ Más información.](#)



Desde el 1 de julio Certificado digital Covid de la UE para viajar en Europa sin restricciones ni discriminación

Con el fin de contener la propagación de la pandemia provocada por la COVID-19, los Estados miembros han introducido restricciones de viaje. Ahora, el Parlamento Europeo (PE) ha apoyado la creación de un certificado digital COVID-19 de la Unión Europea (UE) para garantizar que las personas puedan viajar dentro de Europa sin tener que guardar cuarentena, someterse a más pruebas, ni enfrentarse a situaciones discriminatorias si no han sido vacunadas. España ya ha anunciado que este certificado estará operativo desde el uno de julio.

[▶ Preguntas frecuentes.](#)



España pone en valor las políticas de consumo protegiendo a los consumidores más vulnerables

CEC-España asistió al “Diálogo Nacional de Consumidores” celebrado el 30 de abril y organizado por la Comisión Europea. En este encuentro intervinieron, entre otros participantes, Didier Reynders, Comisario de Justicia de la Comisión Europea; Nils Behrndt, Director Adjunto de Consumidores de la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea; Rafael Escudero Alday, Secretario General de Consumo y Juego del Ministerio de Consumo y Bibiana Medialdea García, Directora General de Consumo del Ministerio de Consumo.

En su intervención el Sr. Reynders destacó positivamente que España sea el único país de la Unión Europea que cuente con un Ministerio de Consumo, ya que la política de Consumo no solo es una política económica que mantiene la confianza del consumidor, sino que también puede ser una política social que puede contribuir a proteger a los ciudadanos más vulnerables como los mayores, los niños, la población rural, las personas sin acceso a internet o aquellas con un elevado endeudamiento financiero. De ahí que las políticas de consumo deban ser prioritarias para los Gobiernos.

En relación con nuestro país, resaltó la determinación con la que el Gobierno está desarrollando políticas para proteger especialmente a las personas consumidoras vulnerables evitando, por ejemplo, cortes en el suministro de la luz o que puedan perder sus casas. De este modo, apuntó que el bienestar social se ha convertido en el eje central de las políticas que se están llevando a cabo en Consumo en España, algo que según Reynders, debería ser también una prioridad en el resto de los Estados miembros. El Comisario destacó las actuaciones en dos ámbitos: el financiero y los juegos en línea. En este sentido, señaló que, en el último año seis de cada diez hogares europeos han tenido dificultades económicas y anunció que la Comisión Europea publicará unas orientaciones sobre juegos de azar con las que se quiere proteger especialmente a los menores y personas con adicciones.

[▶ Más información.](#)





CEC-España informa de los nuevos derechos de los viajeros de ferrocarril

El objetivo del nuevo [Reglamento europeo 2021/782](#), publicado en el DOUE el 17 de mayo, es garantizar unos estándares mínimos en toda la UE en lo que se refiere a los derechos de los pasajeros del ferrocarril, elevar el nivel de protección de los consumidores, y favorecer el aumento de los viajes en tren introduciendo mejoras en la calidad y eficiencia de los servicios.

Entre los principales cambios destacan la exención de compensación por parte de las empresas ferroviarias en caso de cancelación o retraso por causa de fuerza mayor, la ampliación de los derechos de personas con movilidad reducida o discapacidad, la dotación de más espacios destinados a bicicletas y nuevas normas para los billetes combinados. Asimismo, se hace un llamamiento a los Estados miembros para que garanticen que no se produzcan discriminaciones durante el proceso de acceso a plataformas en línea o de adquisición de billetes. Además, independientemente de cómo se adquiera un determinado tipo de billete, el nivel de protección del viajero debe ser el mismo.

La aplicación de la nueva normativa comenzará a partir del 7 de junio de 2023, con la excepción de los requisitos de espacio para bicicletas que lo hará el 7 de junio de 2025. Hasta entonces, seguirá aplicándose la legislación actual vigente ([Reglamento de la UE 1371/2007](#)).

[▶ Más información.](#)

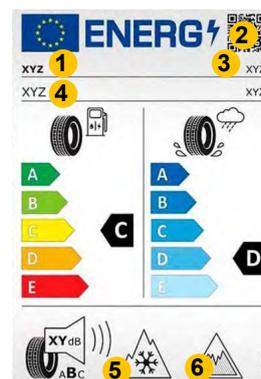


Nuevo etiquetado de neumáticos Mejor información al consumidor sobre seguridad y eficiencia económica y medioambiental

Con la entrada en vigor del [Reglamento europeo 2020/740](#), todos los países de la Unión Europea cuentan desde el uno de mayo con un nuevo etiquetado armonizado para neumáticos nuevos. Con esta medida se persigue ofrecer mejor información a las personas consumidoras para ayudarles a elegir neumáticos más eficientes en términos de consumo de carburante, más duraderos, más seguros y más silenciosos. Se trata, por lo tanto, de una medida con la que, no solo se amplía la información al consumidor, también mejora la seguridad del usuario ya que el neumático es una parte muy importante del vehículo para garantizar la estabilidad, una reducción en la distancia de frenado cuando el neumático está en buen estado, y que contribuye también a minimizar los riesgos de pérdida de adherencia en suelo mojado.

[▶ Más información.](#)

- 1 Nombre comercial/
Marca de los proveedores
- 2 Código QR (acceso directo a la parte pública de la base de datos de productos de la UE)
- 3 Identificación del neumático (número de artículo)
- 4 Dimensión del neumático, índice de carga y velocidad
- 5 Pictograma de uso en nieve
- 6 Pictograma de agarre en hielo





Desde el 1 de junio

Nueva factura eléctrica Fomentará el ahorro energético, el autoconsumo y el despliegue del vehículo eléctrico

Con la nueva factura que encontraremos a partir del uno de junio, se fomentará el ahorro energético, la eficiencia, el autoconsumo y el despliegue del vehículo eléctrico. A partir de esa fecha, se aplicará discriminación de precios a todos los consumidores domésticos (menos de 15 kW) con PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor), fijándose tres tramos horarios:

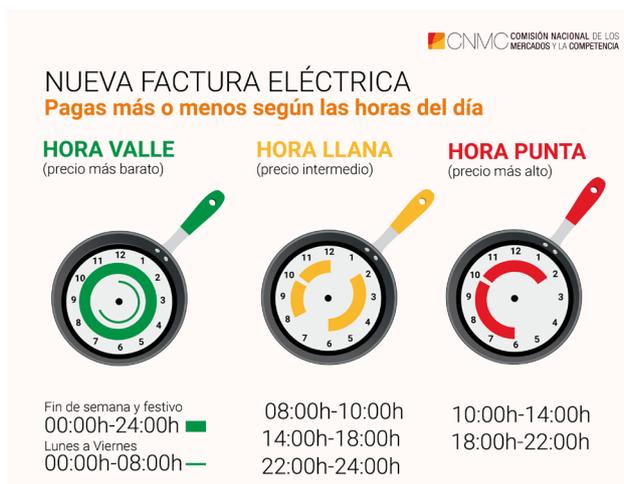
- **Periodo punta.** El coste de los peajes y los cargos será más alto, estará comprendido entre las 10 y las 14 horas y las 18 y 22 horas.
- **Tramo llano.** Con un coste intermedio, se situará entre las 8 y las 10 horas, las 14 y las 18 horas y entre las 22 y 24 horas.
- **Tarifa valle.** La más barata de las tres, se ubicará entre medianoche y las 8 de la mañana y se aplicará durante todas las horas de los fines de semana y festivos.

Fomento del ahorro y el autoconsumo

La combinación de los nuevos peajes y cargos permitirá que la factura eléctrica tenga un mayor componente variable lo que hará que su coste dependa en mayor medida de la energía consumida. Se persigue así fomentar la eficiencia energética al permitir que las medidas de ahorro tengan un mayor impacto en el recibo del consumidor. Con ello se promueve el autoconsumo, que reduce la demanda de energía procedente de la red, o el despliegue de infraestructuras de recarga rápida de vehículos eléctricos. Este nuevo modelo beneficiará, además, a los consumos con componente estacional como el turismo. No obstante, se mantendrá una parte fija de los cargos para lograr un equilibrio con otras prioridades de política energética. De esta forma, permanece el incentivo para la electrificación de usos finales de energía, lo que fomenta, por ejemplo, el uso de bombas de calor, que podrían resultar más baratas y limpias que otras opciones basadas en combustibles fósiles, o la recarga doméstica de vehículos eléctricos.

Nuevo formato de factura

Para usuarios con PVPC se adaptará el recibo a la división de los actuales peajes de acceso en los peajes de redes y los cargos, establecerá el contenido mínimo de la factura de los consumidores con menos de 15 kW de potencia contratada, simplificará el contenido para mejorar su comprensión, reducirá su extensión a dos páginas e incorporará nueva información como las potencias máximas que cada consumidor ha demandado en cada uno de los periodos horarios en el último año. Se incluirá también un código QR para facilitar al usuario emplear el [comparador de ofertas de energía](#) en la web de la CNMC de forma que pueda encontrar alternativas contractuales ventajosas.  [Más información.](#)





España sigue protegiendo a los consumidores vulnerables una vez finalizado el estado de alarma

Con la publicación del [Real Decreto-ley 8/2021](#), el Gobierno de España ha establecido una serie de medidas extraordinarias aplicables a situaciones de vulnerabilidad económica y social con las que, en esencia, se prorrogan por un plazo de 3 meses desde la expiración de la vigencia del estado de alarma, esto es, hasta el 9 de agosto de 2021, algunas de las medidas adoptadas para dar cobertura a dichas situaciones de vulnerabilidad en relación con la garantía de determinados suministros y el derecho a la percepción del bono social por parte de consumidores y determinados colectivos vulnerables, así como de determinadas medidas de protección en el ámbito del arrendamiento de vivienda, contenidas en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo.

[▶ Más información.](#)



España permite a los cruceros internacionales atracar en puertos españoles a partir del 7 de junio

Gracias a la evolución favorable de la pandemia en Europa, de donde proceden la mayoría de los pasajeros de cruceros internacionales con escala en puertos españoles, el aumento de la población vacunada contra el SARS-CoV-2 y el descenso de la incidencia en las Comunidades Autónomas con puertos susceptibles de recibir este tipo de buques, el Gobierno de España ha publicado en el BOE una [Resolución de la Dirección General de la Marina Mercante \(DGMM\)](#) con la que se permite el reinicio de la actividad de cruceros de viajes internacionales que tengan por destino puertos españoles. Entre otros aspectos, esta Resolución contempla que, en caso de brote de Covid-19, la naviera deberá asumir los costes de asistencia sanitaria incluidas las pruebas diagnósticas, los traslados, alojamiento y manutención de los diagnosticados por coronavirus y de los pasajeros que tengan que guardar cuarentena.

[▶ Más información.](#)



La Oficina de Atención al usuario de Telecomunicaciones recibió un 13% menos de reclamaciones en 2020

La [Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones](#) tiene como objetivo la resolución de controversias entre operadores y usuarios de telecomunicaciones y de los servicios digitales, además de proporcionar información a los usuarios. Durante el año 2020 los usuarios realizaron un total de 22.428 reclamaciones, un 13% menos que en 2019, y 66.303 consultas, un 6,5% menos que el año anterior. Casi el 78% de las reclamaciones se resolvieron de manera favorable para el consumidor. En todos los servicios, las reclamaciones más numerosas se refieren a asuntos relacionados con la facturación y los procesos de baja en el servicio. En el caso de los paquetes convergentes (los que combinan varios productos), más de la mitad de las reclamaciones están relacionadas con la facturación.

[▶ Informe 2020](#)



Banco de España aclara qué derechos tienen los consumidores si su banco cambia las condiciones de sus productos

En la actualidad, es habitual que las entidades introduzcan nuevos conceptos en las comisiones o que incrementen su importe. En estos casos, hay que saber si los usuarios tienen contratos de duración indefinida, las entidades pueden modificar algunas de las condiciones iniciales. Además, la entidad puede ofrecer durante su vigencia nuevos servicios que habrá que incorporar al contrato original mediante modificaciones contractuales. Sin embargo, antes de cobrar una nueva comisión o empezar a pasar un importe diferente al pactado, la entidad está obligada a informar de ello para que el usuario lo acepte expresa o tácitamente. Por eso, el Centro Europeo del Consumidor recuerda la importancia de leer con atención toda la correspondencia, incluidos los recibos, que remite la entidad.

Antes de modificar una comisión:

- La entidad debe informarnos del cambio, al menos dos meses de antelación y a través del canal pactado, normalmente correo postal, a no ser que se haya renunciado expresamente a esta posibilidad y se acuerde tener la comunicación de forma electrónica, generalmente a través del buzón de tu banca online.
- El usuario no tiene por qué aceptarlas. Si no le convencen, podría plantearse cambiar de entidad.

Cómo trasladar una cuenta a una entidad nueva Normativa: [ECE/228/2019](#)

1 Abrir una cuenta en la nueva entidad.

2 Solicitar a la nueva entidad el traslado.

3 Indicar la fecha de ejecución del traslado.

- Las entidades se ocuparán del resto: cambios de los recibos domiciliados, órdenes permanentes de transferencias, traslado del saldo o el cierre de la cuenta antigua.
- Este cambio es gratuito siempre que ambas entidades estén en España.
- Para ayudar a los consumidores a elegir nueva entidad, el [portal del cliente bancario](#) dispone de un comparador de tipos y comisiones.