



Los Centros Europeos del Consumidor de Italia y España, reunidos en Madrid para mejorar la defensa de los derechos de los consumidores

Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Italia y España, Stefano Albertini y Carlos García, se reunieron en Madrid -en el marco de una "Visita de Estudio"- con el objetivo de intercambiar experiencias y optimizar la organización de los flujos de trabajo.

Durante el encuentro -celebrado el 11 de marzo y al que asistió también una representación del equipo de CEC-España- se compartió información sobre la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo, así como el papel que juegan los mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL). Los directores de ambos Centros pusieron de manifiesto la falta de cultura que existe sobre estas entidades -tanto por parte de las personas consumidoras como de los comercios- lo que hace que actualmente no se utilicen de forma generalizada estos valiosos instrumentos que permiten resolver conflictos de forma rápida, sencilla y barata, por la vía extrajudicial.

Ambos representantes abordaron también los sectores con mayor número de reclamaciones y coincidieron en que, debido a que España e Italia son dos importantes destinos turísticos, los servicios más reclamados son los relacionados con los viajes, especialmente el transporte aéreo. En lo que se refiere a la estructura organizativa, cabe destacar que el equipo de juristas italiano está especializado por áreas temáticas mientras que, en España, la carga de trabajo se organiza a través de un sistema automatizado que establece, a través de filtros, la prioridad de los casos. Al hablar de las distintas iniciativas de comunicación, se puso en valor el importante papel que juega la red ECCNet a la hora de divulgar información local para que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único.

>> [Más información.](#)

CEC-España conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Prácticas europeas para promover un consumo más sostenible

Convertirse en el primer continente climáticamente neutro es el objetivo que se ha fijado Europa para 2050 y que pretende alcanzar gracias al Pacto Verde Europeo. En él se incluyen también iniciativas claras y ambiciosas para la protección del consumidor y el consumo sostenible. Además, existen numerosas acciones de ámbito nacional y local para ofrecer una protección adicional del medioambiente y que, en algunos casos, van más allá de la legislación o cuentan con enfoques especialmente innovadores. Por este motivo, para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, CEC-España puso de manifiesto algunas de las prácticas europeas que se están llevando a cabo en una selección de Estados miembros y con las que se quiere promover un consumo más sostenible.

[>> Más información.](#)

Participación en las II Jornadas sobre Derecho de Consumo de ICAMALAGA

Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el director del Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España), Carlos García Briz, participó en una nueva edición de las Jornadas sobre Derecho de Consumo organizadas por el Colegio de Abogados de Málaga (ICAMALAGA) los días 15 y 16 de marzo, en las que se abordó la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en la nueva era digital.

A lo largo de las Jornadas se impartieron un total de 16 ponencias y se celebraron cinco mesas redondas donde se analizó cómo está afectando la transformación digital y las nuevas tecnologías a la sociedad de consumo, poniendo especial atención en la protección legal del consumidor en los mercados digitales, la publicidad, las prácticas comerciales desleales, la resolución de conflictos en línea, el impacto de la nueva economía digital en la protección de los datos, así como la regulación de las criptomonedas y otros conceptos novedosos como los Smart Contracts.

El representante de CEC-España participó en la mesa redonda "Consumo Electrónico y Solución de Conflictos en Línea" celebrada durante la tarde de la segunda jornada y moderada por la jefa de Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía en Málaga, Eva García Romero. Allí se analizó el papel que juega el Centro Europeo del Consumidor en la resolución de reclamaciones transfronterizas en países de la Unión Europea, además de Islandia y Noruega. Junto con el resto de participantes de la mesa redonda -el abogado y responsable de la Sección de Derecho Internacional de ICAMALGA, Adolfo Martos Gross, y el presidente de la Junta Arbitral de Andalucía, Daniel Escalona Rodríguez- se debatió también sobre los mecanismos para la resolución de conflictos online y el papel del consumidor ante la vía judicial.

15 de marzo

#Sustainability

World Consumer Rights Day



“Estás cuidando el planeta, y quizás no lo sabes”, la campaña de España para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor

El Ministerio de Consumo junto con el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) conmemoraron el Día Mundial de los Derechos del Consumidor con la campaña de comunicación “Estás cuidando el planeta, y quizás no lo sabes” con la que se quiso animar a la población a continuar adoptando hábitos de consumo sostenible y responsable. Para ello, publicaron una serie de recomendaciones para las compras de ropa de segunda mano, para la utilización de tecnología de forma responsable, o para viajar en tren o en bus como medio de transporte alternativo más sostenible al transporte aéreo.

[>> Más información.](#)



Foto de maitree rimthong en Pexels

España recuerda que los bancos están obligados a ofrecer cuentas gratuitas a los consumidores vulnerables

España advierte a las entidades bancarias que deben ser proactivas y que los ucranianos que lleguen a nuestro país podrán requerir este servicio de forma urgente.

¿Quién puede solicitarlas?

Todas las personas que acrediten su identidad (a través de DNI, pasaporte, tarjeta de residencia, tarjeta roja o TIE) y cumplir al menos uno de los siguientes requisitos: residir legalmente en la Unión Europea (aunque no se tenga domicilio fijo), ser solicitante de asilo, o carecer de documentación en regla pero estar en una situación excepcional que impida su expulsión del país (mujeres embarazadas, por ejemplo).

Debe acreditarse la situación de vulnerabilidad económica, justificando los ingresos en relación al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) y aportando, junto al libro de familia (en el caso de las familias), cualquiera de los siguientes documentos: certificado de rentas del último ejercicio tributario; las últimas tres nóminas, el certificado de prestación o subsidio de desempleo; el certificado acreditativo de los salarios sociales o ayudas de asistencia social; o el certificado de prestaciones por cese de actividad. >> [Más información.](#)

Audiencia Pública

Anteproyecto de Ley que creará la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

España ha aprobado el anteproyecto de Ley que permitirá la creación de la Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero con el doble objetivo de reforzar el sistema de resolución extrajudicial de reclamaciones entre las entidades y los clientes de productos bancarios, valores y seguros e impulsar la educación e inclusión financiera. Se trata de un anteproyecto que se encuentra en audiencia pública para recibir las aportaciones de operadores y clientes.

Esta Autoridad centralizará, en un único organismo, los actuales servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, lo que posibilitará dar un tratamiento conjunto y coordinado a las reclamaciones y redundará en un mejor análisis de los conflictos y rapidez en el servicio. La norma hará posible avanzar también en la inclusión financiera, particularmente de las personas mayores y los colectivos vulnerables. Podrán presentar reclamaciones ante la Autoridad las personas físicas o jurídicas clientes de servicios financieros por posibles incumplimientos de normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros, así como por abusividad de cláusulas declaradas como tales por los tribunales correspondientes en relación con los contratos financieros. Las resoluciones se dictarán de forma ágil, atendiendo a criterios uniformes, en un plazo no superior a 90 días, y tendrán carácter vinculante para las entidades financieras cuando las reclamaciones sean de una cuantía inferior a 20.000 euros. El servicio será gratuito para los clientes financieros que podrán presentar las reclamaciones sin necesidad de abogado o procurador. El incumplimiento de las resoluciones vinculantes de la autoridad, así como algunas otras actuaciones de las entidades financieras, podrán ser objeto de sanción.

>> [Más información.](#)



Nuevo etiquetado inclusivo que evitará la exclusión financiera de las personas más vulnerables

En el plazo de un año, España desarrollará un etiquetado que garantice la accesibilidad universal de bienes y productos de consumo de especial relevancia para la protección de la seguridad, integridad y calidad de vida, especialmente de las personas ciegas y con discapacidad visual como personas consumidoras vulnerables. En tres meses, deberá garantizarse la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que lo demanden, sin discriminación por «brecha digital».

>> [Más información.](#)

Los reguladores financieros de la UE advierten sobre los riesgos de los criptoactivos

Muchos criptoactivos revisten un carácter muy arriesgado y especulativo, y no resultan adecuados como inversión ni como medio de pago o intercambio para la mayoría de los consumidores.

Las Autoridades Europeas de Supervisión (EBA, ESMA y EIOPA) advierten a las personas consumidoras que muchos criptoactivos revisten un carácter muy arriesgado y especulativo. Del mismo modo, señalan que no resultan adecuados como inversión ni como medio de pago o intercambio para la mayoría de consumidores minoristas.

Las personas consumidoras que invierten en estos activos digitales pueden enfrentarse a la posibilidad real de perder todo el dinero invertido. Además, deben estar atentos a los riesgos derivados de la publicidad engañosa, incluyendo la realizada a través de las redes sociales y los influencers. Igualmente, deben ser particularmente cautelosos en lo que se refiere a las promesas de una rentabilidad alta o rápida, especialmente aquellas que parecen demasiado buenas para ser ciertas.

En lo que se refiere a los mecanismos de reclamación, las autoridades apuntan que los consumidores deben ser conscientes de la falta de procedimientos para poder reclamar, así como de la ausencia de protección, ya que los criptoactivos y los productos y servicios relacionados con ellos, en general, quedan fuera de la protección que ofrecen las normas vigentes en la Unión Europea (UE) sobre servicios financieros.

>> [Más información.](#)

Principales riesgos



- **Fluctuaciones extremas de precios.**
Pueden provocar que se pierda una gran cantidad de dinero o incluso todo el dinero invertido.
- **Información engañosa.**
Se anuncian de manera agresiva, con material comercial y otra información que puede resultar poco clara, incompleta, inexacta o incluso deliberadamente engañosa.
- **Ausencia de protección.**
La mayoría de los criptoactivos y la venta de productos o servicios relacionados no están regulados en la UE por lo que se recomienda consultar a la autoridad competente correspondiente para obtener más información.
- **Complejidad de los productos.**
La complejidad de algunos de estos productos hace que no sean adecuados para muchos consumidores.
- **Fraude y actividades maliciosas.**
El objetivo es privar al consumidor de su dinero mediante el uso de diferentes técnicas fraudulentas, como por ejemplo, el phishing.
- **Manipulación del mercado, falta de transparencia y escasa liquidez.**
Estas circunstancias pueden hacer que no se obtenga un precio o trato justo al comprar o vender criptoactivos, o que el consumidor tenga dificultades para venderlos con rapidez.
- **Ciberataques, riesgos y problemas de seguridad.**
Muchos consumidores han perdido sus criptoactivos o han sufrido pérdidas por este tipo de ataques.

Los pasajeros aéreos afectados por las cancelaciones de vuelos por el conflicto armado Rusia-Ucrania tienen derecho a reembolso

Estas cancelaciones se deben a una circunstancia extraordinaria por lo que los consumidores no tendrán derecho a compensación económica. El reembolso del billete deberá hacerse efectivo en un plazo de siete días desde su solicitud, tal como indica el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#). Deberán cumplir con esta obligación todas las compañías aéreas comunitarias, así como las no comunitarias siempre que el vuelo salga desde un aeropuerto de la Unión Europea.

En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y el pasajero elige el reembolso, también tendrá derecho a que le reembolsen el del vuelo de vuelta. Si los billetes han sido comprados en reservas diferentes, sólo procedería el reembolso del precio del trayecto cancelado.

Debido a la situación de conflicto armado, el derecho a transporte alternativo lo más rápidamente posible se puede ver afectado ya que no hay certidumbre acerca de cuándo se puede restablecer el transporte en ciertas rutas canceladas. En estas situaciones, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) advierte de que son más beneficiosas para el pasajero las opciones de reembolso o el transporte en fecha posterior que convenga al pasajero. Del mismo modo recuerda que las cancelaciones de los vuelos afectados por este conflicto son una circunstancia extraordinaria, por lo que los pasajeros no tendrán derecho a compensación económica.

Cuando el vuelo no haya sido cancelado, pero el consumidor decida no volar, ha de tenerse en cuenta que los Reglamentos de la UE sobre los derechos de los pasajeros no abordan aquellas situaciones en las que los consumidores no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia. En estos casos, el derecho del pasajero a recibir un reembolso depende del tipo de billete (si es reembolsable, con posibilidad de cambio, etc.), según lo especificado en las cláusulas contractuales del billete adquirido.



FlyToCanarias cesa sus operaciones e informa a sus clientes cómo reclamar sus derechos

El portal de viajes FlyToCanarias, propiedad de Global Travel Management, ha anunciado el cese de sus operaciones como consecuencia del efecto que ha tenido en la compañía el elevado aumento del precio de combustible y la actual guerra en Ucrania durante las últimas semanas.

La compañía lamenta los posibles daños que haya podido causar a los consumidores con esta decisión e informa cómo pueden reclamar sus derechos.

>> [Más información.](#)

Desde su puesta en marcha en julio de 2021, se han emitido más de 1.700 millones de certificados que han desempeñado un importante papel a la hora de ayudar a levantar las restricciones de viaje. Sin embargo, en ocasiones, se han convertido también en un objetivo para los defraudadores y, aunque el número total de certificados emitidos de forma fraudulenta o errónea sigue siendo muy bajo, es importante que, cuando se detectan anomalías, estos certificados puedan ser revocados. De ahí que algunos Estados miembros ya contasen con sistemas de revocación a nivel nacional. Ahora, el nuevo sistema europeo permitirá también la revocación transfronteriza de forma segura y eficiente.

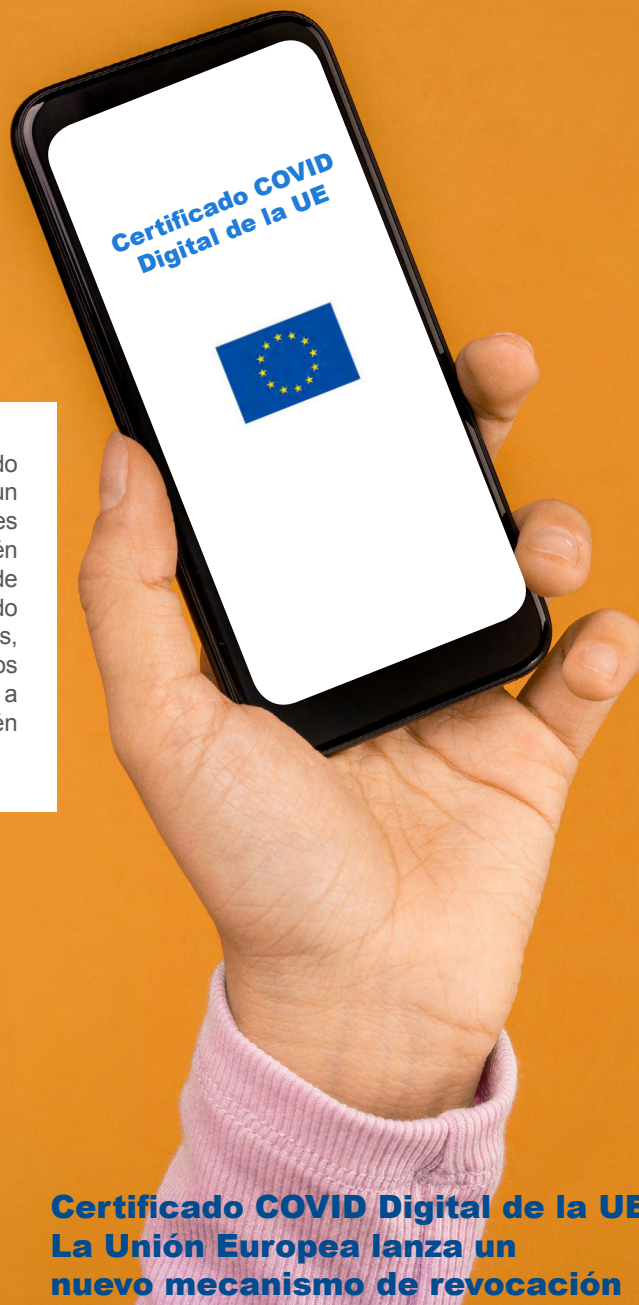


Foto de Sound On en Pexels

Certificado COVID Digital de la UE: La Unión Europea lanza un nuevo mecanismo de revocación

La Comisión Europea ha adoptado un mecanismo que permite revocar los Certificados COVID Digitales de la Unión Europea (UE) fraudulentos o erróneos de modo que, una vez que un certificado sea anulado en un Estado miembro, tampoco será válido en el resto de los países de la UE. La Comisión adopta así una nueva medida con la que se pretende reforzar aún más la confianza en el sistema de Certificados COVID Digitales de la UE.

[>> Más información.](#)



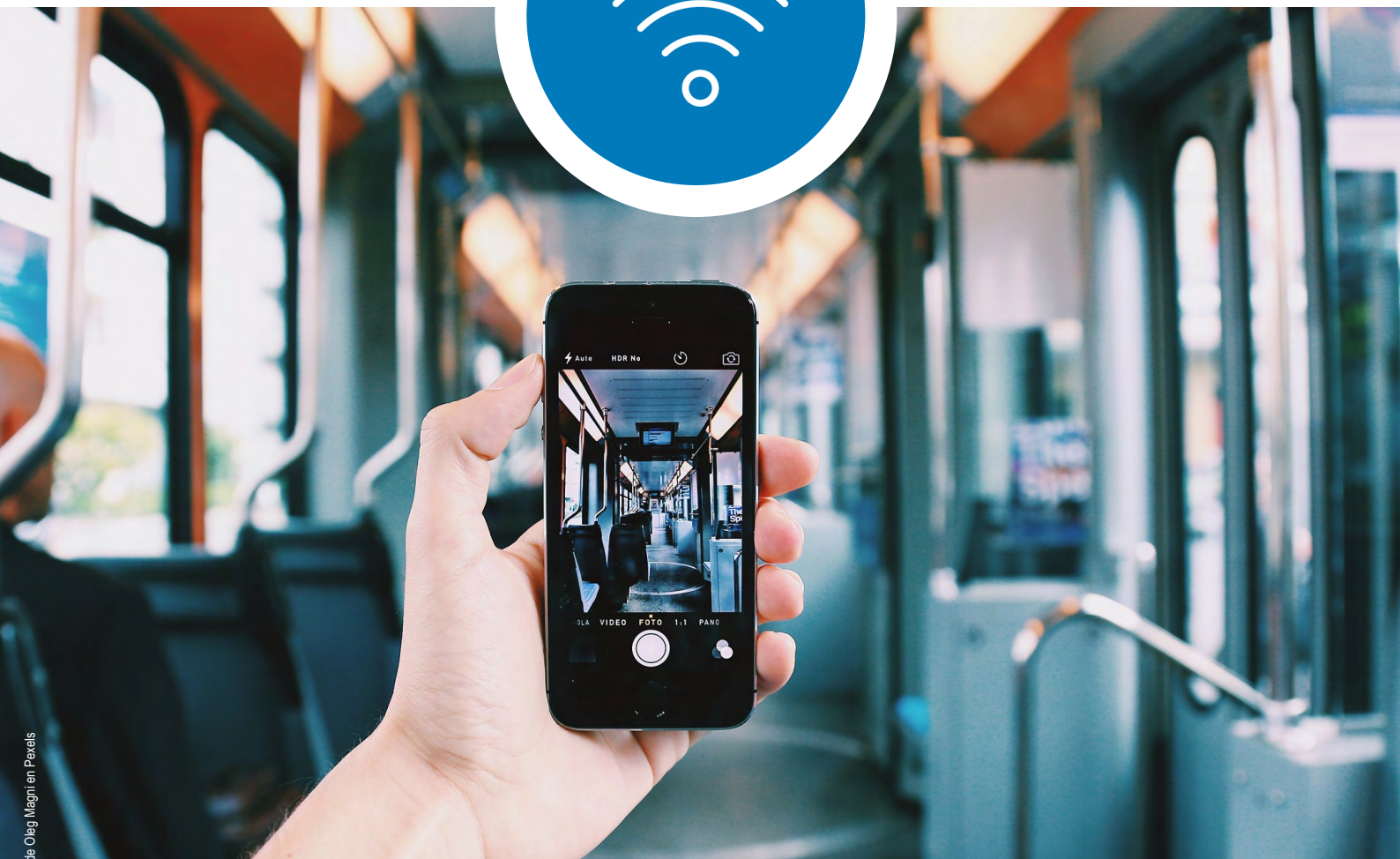
El derecho a reparar contribuirá a conseguir una “Europa climáticamente neutra” en 2050

Durante el tercer trimestre de este año, la Comisión Europea presentará una próxima iniciativa con la que se abordará el “derecho a reparar”. De este modo, la Unión Europea sigue adoptando nuevas medidas para alcanzar el objetivo de contar un modelo de economía circular para el año 2050 y con el que se pretende que Europa sea climáticamente neutra.

Foto de Ksenia Chernaya en Pexels

El Parlamento Europeo lleva más de diez años trabajando en favor del derecho a reparar de los consumidores y ha realizado una serie de propuestas a la Comisión Europea para que puedan reparar sus productos de forma sistemática, rentable y atractiva. Entre las medidas que va a demandar en la próxima propuesta legislativa destacan los incentivos para que los consumidores opten por la reparación, en lugar de la sustitución de los productos. Pretende también que los fabricantes faciliten información transparente sobre la reparación y el mantenimiento y garanticen las actualizaciones informáticas durante un periodo mínimo de tiempo. Asimismo, solicita que los dispositivos deben ser más duraderos, fáciles de reparar e incluir piezas que se puedan quitar y remplazar. Todo ello, a través de unas normas

europeas, de información al consumidor, armonizadas y con las que se dote de mayores garantías a los bienes y servicios. Por su parte, la Comisión ha propuesto actualizar las normas de la UE en materia de protección de los consumidores a fin de capacitarlos para la transición ecológica. Estas normas garantizarán que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y respetuosas con el medio ambiente cuando compren productos. Los consumidores tendrán derecho a saber durante cuánto tiempo está previsto que dure un producto y, en su caso, cómo puede repararse. Cuando los productos utilicen energía, los vendedores también deberán informar cuando los productores no hayan facilitado ninguna información sobre una garantía comercial de durabilidad. << [Más información](#).



Roaming sin sobrecargos hasta 2032

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea han aprobado prorrogar el roaming para que los usuarios puedan seguir llamando, enviando mensajes de texto y navegando por internet sin sobrecostes cuando viajen por la UE.

El próximo 30 de junio de 2022 dejará de aplicarse el Reglamento vigente sobre roaming (itinerancia móvil como en casa). Sin embargo, para que las personas consumidoras puedan seguir llamando, enviando mensajes y navegando por internet sin sobrecoste cuando viajen por la Unión Europea (UE) a partir de esa fecha, el [Parlamento Europeo](#) y el [Consejo de la UE](#) han aprobado prorrogar el régimen de itinerancia móvil sin tasas adicionales, diez años más. Con el [Reglamento revisado](#), se ajustan -además- las tarifas máximas al por mayor para garantizar que la prestación de estos servicios al por menor a precios nacionales sea sostenible para los operadores en toda la UE. Mejorará también la transparencia en el caso de que los servicios puedan estar sujetos a costes adicionales y protegerá a los consumidores frente a facturas exorbitantes provocadas por una itinerancia involuntaria en redes móviles no terrestres

cuando se encuentren a bordo de transbordadores o aviones. Asimismo, se incluyen medidas para asegurar una buena experiencia a los clientes en cuanto a la calidad del servicio y el acceso a los servicios de emergencia, en particular a las personas con necesidades especiales, y seguirá en vigor la política de utilización razonable, concebida para evitar la itinerancia permanente. Por su parte, la Comisión Europea podrá proponer cambios en dicha política y, en su caso, presentar una nueva propuesta legislativa para regular las tarifas máximas al por mayor y, posiblemente, otros aspectos del mercado de la itinerancia. Una vez que los presidentes del Parlamento Europeo y del Consejo de la UE hayan firmado el acto legislativo, este se publicará en el Diario Oficial de la Unión Europea y entrará en vigor el 1 de julio de 2022.

>> [Más información.](#)

Sentencias



Foto de Sora Shimazaki en Pexels



Transporte aéreo

En caso de retraso de un vuelo, los pasajeros pueden reclamar una compensación a un transportista aéreo no perteneciente a la Unión Europea (UE) cuando opere el vuelo en nombre de un transportista de la UE

- Los vuelos con una o varias conexiones que se han contratado en una reserva única forman un conjunto a efectos del derecho a compensación de los pasajeros.
- El transportista aéreo no perteneciente a la UE que no ha celebrado un contrato de transporte con los pasajeros, pero que ha operado el vuelo en nombre de un transportista de la UE, puede estar obligado a pagar la compensación a los pasajeros.
- Un vuelo con conexión directa entra en el ámbito de aplicación del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos si los pasajeros han comenzado su viaje partiendo de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro.

>> [Sentencia Tribunal de Justicia Europeo.](#)



Comercio electrónico

El consumidor debe comprender sin ambigüedad, con la expresión que figure en el botón de pedido online, que estará obligado a pagar desde el momento en que pulse ese botón

- Cuando un contrato a distancia se celebra por medios electrónicos mediante un proceso de pedido y va acompañado de una obligación de pago para el consumidor, el comerciante debe, por un lado, proporcionarle, justo antes de efectuar el pedido, la información esencial del contrato y, por otro, informarle expresamente de que, al efectuar el pedido, queda sujeto a una obligación de pago.
- El botón de pedido debe etiquetarse con una expresión fácilmente legible y carente de ambigüedad que indique que realizar el pedido, implica la obligación del consumidor de pagar. Los Estados miembros pueden admitir que el comerciante utilice cualquier otra fórmula que no sea ambigua sobre esta obligación. Por lo tanto, los comerciantes pueden recurrir a cualquier expresión de su elección, siempre que resulte inequívoco que el consumidor está obligado a pagar desde el momento en el que pulse el botón de pedido.

>> [Sentencia Tribunal de Justicia Europeo.](#)

Caso de éxito



CEC-España consigue que una aerolínea irlandesa reembolse a un consumidor español 2.793 € por sus vuelos cancelados

Los vuelos se cancelaron debido a las restricciones por la COVID-19

El consumidor compró varios vuelos con destino a Dublín para su familia con una compañía de Irlanda que finalmente se cancelaron debido a las restricciones impuestas por la COVID-19. Inicialmente, la empresa le ofreció un vale por valor del 100% del importe abonado más un 10% adicional, que podría utilizar en otro momento, pero no le ofreció la posibilidad de obtener el reembolso correspondiente. Como el consumidor prefería que le devolvieran el dinero pagado, se puso en contacto con el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) para reclamar sus derechos. Gracias a la intermediación del Centro español e irlandés, finalmente la aerolínea abonó la totalidad del importe pagado.

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

Twitter: @eccspain | Youtube

El contenido de este boletín recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFAE), 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 asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de este boletín, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos".

Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.

Tuit destacado

>> **EUEcolabel celebra su 30 aniversario**



Centro Europeo del Consumidor en España [@eccspain](https://twitter.com/eccspain)
25 de marzo de 2022

¿Todavía no conoces el sello de la Unión Europea para que los #consumidores podamos identificar productos ecológicos? Se trata de #EUEcolabel y este mes celebra su 30 aniversario

>> [Más información.](#)

@eccspain