

## 2022, Año Europeo de la Juventud

### CEC-España participa en una mesa redonda de la Comisión Europea sobre la protección de los jóvenes consumidores en los mercados digitales

En la inauguración participó el comisario europeo de Justicia y Consumidores, Didier Reynders, quien destacó los continuos esfuerzos que está realizando la Comisión Europea en materia de protección de los consumidores e insistió en que todas las plataformas y redes sociales deben cumplir con la normativa europea. Igualmente, puso de manifiesto la estrecha colaboración de las instituciones europeas con las empresas y otros grupos de interés con el fin de garantizar que se respeten y protejan los derechos de las personas consumidoras. Puso como ejemplos, el compromiso de TikTok para alinear sus prácticas con las normas europeas sobre publicidad y protección del consumidor, o el compromiso de Amazon para que su política de cancelación cumpla con las reglas de consumo de la Unión Europea. En este contexto, se organizó una sesión plenaria en la que participaron distintos representantes de los Centros Europeos del Consumidor y los Centros de Internet Segura. Allí, se puso en común el funcionamiento de estos centros, así como el trabajo desempeñado para proteger a los menores frente a posibles prácticas desleales llevadas a cabo por parte de determinados comercios online. >> [Más información](#).

>> Nueva estrategia de la Comisión Europea para proteger y empoderar a los menores en el mundo en línea

Foto de Dany Ochoa en Pexels



## Los Centros Europeos del Consumidor participan en un proyecto común para mejorar la sostenibilidad de la red ECC-Net

Con el Pacto Verde Europeo como telón de fondo, las instituciones de la Unión Europea trabajan para conseguir la neutralidad climática en 2050. Mientras, los consumidores se adaptan a nuevos hábitos como el reciclaje, que ayuda a reducir la basura y la huella medioambiental, o la reparación, con la que se puede conseguir reutilizar y alargar la vida de muchos productos. Por su parte, la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) asume el nuevo desafío ecológico con el compromiso de informar a los consumidores sobre cómo están afectando estos cambios a sus derechos y de asesorarles sobre cómo comprar de forma responsable. Pero antes, la red ECC-Net examina sus propias prácticas desde el punto de vista de la sostenibilidad poniendo en marcha un proyecto común para que la red sea más sostenible. >> [Más información.](#)





## Los Centros Europeos del Consumidor de Chipre, Dinamarca, Países Bajos y España se reúnen en Madrid para mejorar la defensa de los consumidores

Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Chipre, Anastasia Stylianidou; Dinamarca, Lars Arent; Países Bajos, Eva Calvelo; y España, Carlos Briz, se reunieron en Madrid -en el marco de una "Visita de Estudio" celebrada el 22 y 23 de septiembre- con el objetivo de mejorar y optimizar la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo entre los consumidores y empresas de esos países. Durante estas dos sesiones de trabajo -a las que asistieron también una representación de asesores legales y responsables de comunicación- se analizó el funcionamiento de los mecanismos para la [Resolución Alternativa de Litigios \(RAL\)](#), que las personas consumidoras pueden utilizar para tratar de resolver sus litigios de consumo de una forma transparente, rápida, efectiva, imparcial y justa, sin tener que acudir a los tribunales. Asimismo, se debatió sobre el funcionamiento de la Plataforma europea para la Resolución de Litigios por compras en Línea (RLL). Esta plataforma es una herramienta online desarrollada por la Comisión Europea que facilita a los ciudadanos la resolución alternativa de litigios relacionados con compras realizadas en línea y cuyo punto de contacto en España es el Centro Europeo del Consumidor. Por tanto, este Centro es el encargado de ofrecer asistencia a todas las personas que necesiten ayuda para presentar reclamaciones a través de dicha Plataforma.

>> Más información

## Alemania, España y Francia se reúnen para mejorar la protección del consumidor en el sector de alquiler de coches

Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Alemania, España y Francia mantuvieron una reunión telemática celebrada el 26 de septiembre con el objetivo de identificar los principales problemas que tienen los consumidores cuando alquilan vehículos, así como consensuar las líneas de trabajo comunes que permitan mejorar la protección de los derechos de los consumidores y ofrecer un mejor servicio de gestión de reclamaciones para asuntos de consumo transfronterizo europeo. La "Visita de Estudio" se desarrolló íntegramente online con el fin de contribuir al ahorro energético y entre las principales conclusiones alcanzadas destacan la ausencia de un marco legal europeo armonizado que hace que este sea uno de los sectores con mayor número de reclamaciones, especialmente en estos tres países. Asimismo, se puso de manifiesto la necesidad de intensificar la colaboración entre los gestores legales de los distintos Centros Europeos del Consumidor, aprovechar mejor la diversidad cultural, las distintas experiencias y las prácticas profesionales de cada uno de los centros, en beneficio de las personas consumidoras. >> [Más información.](#)





## Nueve millones de pasajeros aéreos internacionales llegaron a España en agosto

Según datos de Turespaña a partir de los registros de Aena, en lo que va de año, la entrada de pasajeros por vía aérea alcanza los 53 millones y solo en agosto, llegaron cerca de 9 millones de pasajeros procedentes de aeropuertos internacionales, lo que representa el 87% de los viajeros que lo hicieron en el mismo período del año previo a la pandemia provocada por Covid-19. Estas cifras confirman la intensa recuperación del sector turístico que está resistiendo bien la incertidumbre generada por la guerra y la inflación, y la previsión para el otoño es buena, dentro de la prudencia necesaria en estos momentos tan complejos. Esta tendencia de recuperación también se refleja en el número de solicitudes de información y reclamaciones manejadas por el Centro Europeo del Consumidor en España. Así, la previsión para este año es que el número de consultas para solicitar información sobre los derechos de los consumidores o sobre los distintos mecanismos para reclamar, sea muy similar al de 2021, alcanzando las 8.000 solicitudes. Aunque las solicitudes previstas para este año superarán en un 30% a las recibidas durante el año previo a la pandemia, también se espera que tiendan a la normalización y no alcancen el pico máximo experimentado en 2020 (8.500 consultas), año en el que se produjeron las cancelaciones masivas de viajes como consecuencia de las medidas adoptadas para hacer frente a la pandemia. La misma tendencia se prevé en cuanto al número de reclamaciones, de forma que se alejarán de las cifras históricas de 2020, aunque seguirán estando algo por encima de los datos registrados en 2019. >> [Más información.](#)



## Prestar atención a los servicios adicionales de los viajes, clave para ahorrar dinero y evitar gastos imprevistos “ocultos”

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Turismo, el Centro Europeo del Consumidor en España ofreció una serie de recomendaciones a las personas consumidoras para ahorrar dinero durante sus vacaciones y evitar cargos inesperados por los servicios adicionales.

### Consejos para evitar costes adicionales

- Antes de reservar, leer las ofertas y verificar los servicios que están incluidos. En caso de duda, contactar con el hotel o el operador turístico.
- Leer las reseñas y opiniones de otros clientes y comprobar si hay alguna queja relacionada con costes adicionales inesperados.
- Antes de finalizar el viaje, solicitar la factura proforma con el fin de detectar anticipadamente posibles gastos extras.
- Si se cobra por el “check-in” o el “check-out”, contactar lo antes posible con la dirección del hotel u organizador.
- Las reservas con cancelación sin penalización, aunque pueden ser algo más caras, resultan una opción interesante para ahorrar dinero si, al final, termina cancelándose el viaje.
- Antes de contratar un seguro de viaje, comprobar las coberturas de la tarjeta de crédito.
- Las reservas con “todo incluido” ayudan a no excederse respecto a los gastos por comida y bebida.
- Reservar con mucha antelación suele resultar más económico.
- Utilizar aeropuertos secundarios suele ser más barato.
- Reservar fuera de temporada o los días menos concurridos para conseguir tarifas más económicas.
- Utilizar los parkings públicos gratuitos, en lugar del estacionamiento del hotel que habitualmente es de pago. >> [Más información.](#)

- **Plazo para enviar comentarios,  
hasta el 21 de diciembre**

## Consulta pública para adaptar la resolución extrajudicial de litigios a los mercados digitales

La Comisión Europea ha abierto una [consulta pública](#) con el fin de que todos los ciudadanos puedan enviar sus comentarios sobre la propuesta de directiva relativa a la resolución alternativa de litigios. Las aportaciones pueden enviarse hasta la próxima media noche (hora de Bruselas) del 21 de diciembre. Todas ellas serán tenidas en cuenta en el desarrollo y perfeccionamiento de la iniciativa con la que se pretende adaptar este sistema extrajudicial a los nuevos mercados digitales. >> [Más información.](#)

## El Gobierno de España apuesta por la digitalización y modernización de las Juntas Arbitrales de Consumo

**El objetivo es mejorar el acceso de los consumidores y usuarios a la justicia, posibilitando la resolución extrajudicial, mediante arbitraje, de los conflictos de consumo.**

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia incorpora una importante agenda de inversiones y reformas estructurales para adecuar los servicios públicos a los propios de una Administración Pública conforme al siglo XXI, mediante una modernización y digitalización con la que poder responder a las necesidades actuales de la ciudadanía y la economía en todo el territorio. Dentro de este Plan se contemplan una serie de medidas dirigidas a la mejora de los servicios públicos del Ministerio de Consumo, incluyendo actuaciones enfocadas a la digitalización y actualización de los sistemas de información en materia de consumo y protección de los consumidores, así como en la automatización de los procedimientos de resolución de reclamaciones de consumo. De esta forma, está previsto que las Juntas Arbitrales de Consumo, adscritas a las Comunidades Autónomas o Entidades locales mejoren y modernicen su propia organización y funcionamiento. Para ello, incorporarán tecnologías de la información y las comunicaciones, se digitalizarán los procedimientos, y se dotarán de los medios electrónicos apropiados y suficientes para permitir la relación y el intercambio de información entre consumidores, empresarios, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y otras instituciones relacionadas. >> [Más información.](#)

## Sobre la Resolución Alternativa de Litigios

La [Resolución Alternativa de Litigios](#) es una opción que tienen a su disposición todas las personas consumidoras para tratar de solucionar, por la vía extrajudicial, sus litigios de consumo. Se trata de un mecanismo alternativo a la vía judicial que -a través de organismos independientes, imparciales y acreditados ante la Unión Europea- ofrecen la posibilidad de resolver altercados de consumo tanto nacionales como transfronterizos de forma justa, rápida, sencilla y económica. Y aunque cada uno tiene sus propias normas y procedimientos, todos ellos están homologados según normas de calidad en cuanto a equidad, eficiencia y accesibilidad.

Actualmente, este sistema extrajudicial para la resolución alternativa de litigios está regulado por la Directiva RAL (Directiva 2013/11/UE), incorporada en el ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Sin embargo, con la irrupción de los actuales mercados digitales, es necesario disponer de unos mecanismos de recurso más rápidos y sencillos. De ahí que sea necesaria la actualización de la legislación vigente sobre RAL que se adapten mejor al nuevo entorno digital.



Foto de Thirdman en Pexels

# Llave de seguridad USB, otra opción para realizar la autenticación multifactorial en la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea

## La plataforma para la resolución de litigios en línea refuerza su seguridad

Los usuarios, además de utilizar su teléfono móvil, también podrán usar una llave de seguridad USB para autenticarse y acceder a todos los servicios informáticos de la Comisión Europea.

La Comisión Europea ha incorporado nuevas medidas de ciberseguridad en los servicios informáticos que ofrece actualmente, entre los que se encuentra la plataforma para la [Resolución de Litigios en Línea](#) (RLL). De esta forma, todos los usuarios tendrán que realizar una autenticación multifactorial para poder seguir accediendo a dichos servicios. Con este nuevo sistema se persigue crear un entorno digital más seguro y afianzar la confianza de los ciudadanos. A partir de ahora, se podrán escoger distintas opciones para llevar a cabo la autenticación, de modo que se podrá hacer a través del teléfono móvil mediante un SMS; a través del teléfono móvil inteligente, utilizando para ello la APP “EU Login” disponible en Google Play y App store; o bien a través de una llave de seguridad USB.

>> [Más información](#).

## ¿Qué es la plataforma RLL?

La plataforma de resolución de litigios en línea (RLL) o plataforma ODR por sus siglas en inglés (online dispute resolution) es una herramienta desarrollada por la Comisión Europea que tiene como fin ayudar a consumidores y comerciantes a solucionar altercados relativos a compras de productos y servicios contratados online. >> [Más información](#).





## Las compras online en España facturan, en el primer trimestre, un 25,3% más que en 2021

### El 90,9% de las compras realizadas desde España hacia el exterior se realizan en comercios ubicados en la Unión Europea

La facturación del comercio electrónico en España ha aumentado en el primer trimestre de 2022 un 25,3% interanual hasta alcanzar los 15.627 millones de euros, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en el portal CNMCDData. Los ingresos se concentraron en los sectores relacionados con las prendas de vestir (7,3%), las agencias de viaje y operadores turísticos (7%), los servicios auxiliares de intermediación financiera (6,1%) y transporte aéreo (5,3%). El 42,2% de los ingresos han tenido como destino España mientras que el 57,8% restante se corresponde con compras con origen en España hechas en

el exterior. El 90,9% de estas últimas compras se realizan en comercios ubicados en la Unión Europea, destacando la adquisición de prendas de vestir (un 10,3%), los servicios auxiliares a la intermediación financiera (10,1%) y el transporte aéreo (un 5,6%). Por número de transacciones, en el primer trimestre de 2022 se han registrado más de 312 millones de operaciones, un 8,2% más. Los restaurantes lideran el ranking por compraventas (7,3%), seguidos de los juegos y apuestas (7,2%), prendas de vestir (6,1%), y grandes almacenes (5,9%).

>> [Recomendaciones para comprar Online.](#)



## La Comisión Europea garantiza una mayor protección para los consumidores europeos que compran en tiendas online de Shopify

Después de una serie de diálogos con la Comisión Europea y la red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) de la UE, la plataforma Shopify se ha comprometido a mejorar la seguridad de los consumidores europeos que compran en tiendas online de la plataforma. Estos diálogos se iniciaron tras las numerosas reclamaciones transfronterizas de consumidores recibidas por parte de la red de Centros Europeos del Consumidor, especialmente en los picos más altos de la pandemia provocada por la COVID-19 en los años 2020 y 2021. Así se descubrieron, por ejemplo, algunas ofertas comerciales inexistentes o la venta de productos falsificados. En otros casos, los problemas detectados estaban relacionados con pedidos que nunca llegaban a entregarse o la falta de información obligatoria que los comercios deben facilitar a los consumidores como, por ejemplo, sus datos de contacto. >> [Más información.](#)

## Principales compromisos de Shopify

Para abordar el problema de las tiendas online que no ofrecen información suficiente sobre sus empresas, así como la falta de información obligatoria sobre los derechos del consumidor, Shopify se ha comprometido a:

- Diseñar plantillas de páginas web que las tiendas online podrán utilizar para publicar su información de contacto, los términos y condiciones, la política de privacidad y las políticas de reembolso.
- Proporcionar una orientación clara a los comercios sobre la legislación aplicable en materia de consumo de la UE.
- Proporcionar detalles y datos relevantes sobre los comercios cuando lo solicite cualquier autoridad nacional de consumo.
- Retirar del mercado aquellas tiendas online que no cumplan con las normas europeas y cometan infracciones tales como publicar ofertas falsas, vender productos falsificados o no entregar las mercancías adquiridas.

## Europa propone nuevas normas para productos de inteligencia artificial para proteger a los consumidores

La Comisión Europea pretende adaptarse a la era digital con nuevas normas que garanticen que los consumidores tengan la misma protección cuando se vean perjudicados por productos o servicios de inteligencia artificial que cuando se producen daños en cualquier otra circunstancia.

En primer lugar, propone modernizar las normas existentes sobre la responsabilidad objetiva de los fabricantes por los productos defectuosos. De este modo, las normas revisadas ofrecerán seguridad jurídica a las empresas para que puedan invertir en productos nuevos e innovadores y velarán por que las víctimas puedan obtener una compensación justa cuando los productos defectuosos, incluidos los productos digitales y reacondicionados, provoquen daños o perjuicios. En segundo lugar, la Comisión Europea ha propuesto por primera vez una armonización específica de las normas nacionales sobre responsabilidad civil en materia de inteligencia artificial, facilitando así que las víctimas de daños obtengan una indemnización.

>> [Más información.](#)







## Consumo aumenta un 11,38% su presupuesto para reforzar la protección del consumidor en el juego y la seguridad alimentaria

Con un presupuesto total para el próximo año que asciende a 63,69 millones de euros, 6,5 millones de euros más que en el presente ejercicio, el Ministerio de Consumo impulsará los proyectos de investigación para la prevención de los trastornos provocados por el juego, así como la actividad de los laboratorios de vigilancia de productos de consumo y alimentarios, especialmente, en lo relacionado con seguridad alimentaria y nutrición. Además, los programas iniciados en 2022 para el fomento de las políticas de protección de las personas consumidoras y usuarias se mantienen en 2023, de manera que se podrán seguir desarrollando tanto el Sistema Arbitral de Consumo como el Observatorio de Internet para la vigilancia del mercado online. Adicionalmente, se iniciarán otros proyectos gracias a las nuevas competencias de Consumo en materia de inspección y procedimiento sancionador cuando exista una infracción que produzca lesiones o riesgos para los intereses de las personas consumidoras de forma generalizada a nivel estatal o ante fraudes transfronterizos. >> [Más información](#).



## La CNMC inicia un expediente sancionador contra Booking.com por posibles prácticas anticompetitivas

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) investiga una serie de prácticas que podrían suponer un abuso de la posición de dominio de Booking.com con respecto a los servicios de intermediación que ofrecen diversas agencias de viaje en línea a hoteles. Estas prácticas consistirían, por un lado, en la posible imposición de condiciones injustas a los hoteles situados en España. Y por otro, en la implementación de políticas comerciales que habrían podido tener efectos de exclusión sobre las demás agencias de viaje en línea, así como sobre otros canales de venta Online. Las conductas investigadas también incluyen prácticas que explotarían la situación de dependencia económica que tendrían los hoteles situados en España con respecto a Booking.com ya que este hecho constituiría un acto de competencia desleal que podría falsear la libre competencia con afectación al interés público.

>> [Más información](#).



## Las entidades de crédito se comprometen a prestar servicios financieros presenciales en todos los municipios españoles

Las patronales bancarias han acordado una hoja de ruta con el objetivo de que las entidades de crédito aseguren el acceso a servicios financieros presenciales para el 100% del territorio. Este compromiso favorecerá la lucha contra la despoblación, contribuirá a una adecuada vertebración territorial y garantizará al menos un punto de acceso a servicios bancarios presenciales a través de distintas modalidades a las más de 660.000 personas que residen en los 3.230 municipios que no disponen de este servicio. Asimismo, se incluyen medidas para garantizar el mantenimiento de servicios bancarios presenciales en aquellos municipios que cuentan actualmente con un único punto de acceso. >> [Más información](#).



## A la venta los nuevos billetes para transporte público con descuentos de hasta el 100%

Los abonos de tren gratuitos de Cercanías, Rodalies y Media Distancia Convencional tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022. Mientras que para los nuevos bonos de alta velocidad y los abonos Avant, se aplicará un descuento del 50%, ampliándose su periodo de uso hasta el 31 de enero de 2023. En este caso, los billetes se podrán comprar hasta el 31 de diciembre de 2022. >> [Más información](#).



## Caso de éxito



¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

Comparte tu opinión [aquí](#)

### El Centro Europeo consigue que Ryanair compense a unos consumidores españoles por la cancelación de un vuelo

**La compañía no ofreció transporte alternativo para volar a su destino**

Este verano, una pareja española tenía dos billetes de avión para volar con Ryanair de Pisa a Madrid pero el vuelo fue cancelado y la aerolínea no ofreció a los pasajeros un transporte alternativo para poder regresar a España. De esta forma, los viajeros se vieron obligados a comprar, por su cuenta, dos billetes de tren para trasladarse hasta Roma y dos billetes de avión con otra aerolínea para poder volar hasta Madrid. Con el fin de hacer valer sus derechos, reclamaron a Ryanair el pago de dichos gastos: 579,48 € de los billetes de avión (con un sobrecoste de casi 80 € con respecto a los billetes de Ryanair iniciales) más 41 € de los billetes de tren. Como la aerolínea no respondía a la reclamación, decidieron contactar con el Centro Europeo del Consumidor en España y, gracias a su ayuda, finalmente consiguieron el reembolso de todos los gastos: 620,48 €.

### Derechos en caso de cancelación del vuelo

De acuerdo con el [reglamento 261](#), en caso de cancelación del vuelo, los pasajeros tienen derecho a que la compañía les ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:

- Reembolso del coste del billete con vuelta al aeropuerto de origen.
- Transporte alternativo hasta su destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables.
- Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.

>>> [Consejos para pasajeros del transporte aéreo.](#)



### Tuit destacado

@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

20 de octubre de 2022

La Comisión Europea adopta una Comunicación sobre el cumplimiento del Derecho de la UE. La Comisión expone el trabajo realizado para cumplir con las normas europeas y para que los ciudadanos puedan disfrutar de los mismos derechos en toda la UE:

- Colaboración con los Estados miembros.
- Seguimiento y detección precoz de las infracciones del Derecho de la UE.
- Aplicación inteligente y prevención de infracciones desde el principio.
- Aplicación estratégica y procedimiento de pre-infracción (EU Pilot).
- Combatir las infracciones del derecho de la UE a través de acciones legales.
- Reacciones rápidas y eficaces a las crisis.

>> [Más información.](#)



### Sentencia

#### La mala fe de las empresas en la vía extrajudicial podría dar lugar a su condena en costas, a pesar de acceder a las pretensiones de los consumidores

Según una reciente [sentencia](#) del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, las empresas podrían ser obligadas a pagar las costas derivadas de un procedimiento iniciado por un consumidor, a pesar de que accedieran a la pretensión de éste cuando el juzgado aprecie mala fe. En el caso que propició el pronunciamiento del Tribunal de Justicia europeo, el consumidor se dirigió en múltiples ocasiones a la empresa para solicitar la anulación de un contrato con unas supuestas cláusulas abusivas, así como la devolución de unos cobros indebidos, pero la empresa rehusó atender este requerimiento por lo que esta solicitud previa resultó infructuosa. Sin embargo, cuando el consumidor puso la demanda judicial, la empresa accedió a satisfacer las pretensiones del consumidor por la vía extraprocésal, por lo que solicitó al juez el archivo de las actuaciones pidiendo –además– que no le condenara al pago de las costas. El consumidor, no obstante, solicitó al órgano judicial que condenase a la empresa a cubrir los gastos derivados de la reclamación extrajudicial (por ejemplo, los burofaxes que envió). >> [Más información.](#)

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 (CHAFAEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no 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.