



### Entrevista

Francisco Fonseca  
*Director*  
Representación Comisión Europea en España

**“En los últimos 30 años,  
la UE ha alcanzado el nivel de protección  
de los consumidores más alto del mundo.”**

>>> [Leer entrevista completa.](#)

## Networking

### CEC-España asiste al “Diálogo nacional sobre el nuevo marco para los consumidores”

Durante el encuentro se puso de manifiesto la necesidad de que los consumidores estén formados, informados, protegidos y consuman de forma responsable.



### CEC-España participa en el “Communication Workshop 2018” para debatir sobre el posicionamiento SEO de la red ECC-Net

Los Centros Europeos del Consumidor de la UE, Noruega e Islandia debatieron sobre cómo mejorar el posicionamientos de sus páginas web en los motores de búsqueda de Internet.



*CEC-España consigue que una empresa española de alquiler de coches devuelva 564 € cobrados indebidamente a un consumidor de Luxemburgo.*

Un consumidor de Luxemburgo alquiló un coche a una compañía española en el aeropuerto internacional de Malta contratando, además, un seguro para cubrir posibles imprevistos o accidentes. Durante el tiempo que duró el alquiler pinchó una de las ruedas. Rápidamente, el consumidor trató de ponerse en contacto con la empresa de alquiler de coches siguiendo las indicaciones que aparecían en los “Términos y Condiciones” de su contrato. Como no consiguió comunicar con la empresa, decidió cambiar él mismo la rueda por la de repuesto utilizando las herramientas que llevaba en el coche. Después de entregar el vehículo, la empresa le cobró 564 euros por el pinchazo por lo que se puso en contacto con el Centro del Consumidor de Luxemburgo para reclamar el cobro indebido y gracias a la intervención del Centro del Consumidor en España, consiguió que le devolvieran su dinero.

*Normativa aplicable en este caso:*

>>> Directiva 2011/83/EU Consumer Rights Directive (CRD) de protección de los derechos de los consumidores en relación con la Ley española 3/2014 General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

>>> Infografía. Alquiler de vehículos en la UE. Todo lo que debería saber.

### Caso del mes



## CEC-España informa



### Concurso de acreedores Enduria Travel Shop

CEC-España informa a todos los consumidores europeos sobre el concurso de acreedores de Enduria Travel Shop.



### Quiebra Primera Air

CEC-España asesora a los consumidores afectados por la quiebra de la aerolínea Primera Air.



### Apoyo al Parlamento Europeo para desarrollar herramientas digitales

La red ECC-Net ofrece su colaboración para compartir su experiencia y conocimiento con el Parlamento Europeo. El objetivo es ayudar a desarrollar y promover nuevos desarrollos digitales que respondan a las necesidades y expectativas de los consumidores.

Diciembre 2018

### Próxima Visita de Estudio



### El Centro Europeo de Irlanda visitará España en diciembre.

Durante el próximo mes de diciembre, el equipo del Centro Europeo del Consumidor irlandés visitará la sede del Centro Europeo del Consumidor de España. La Visita de Estudio servirá para conocer mejor la idiosincrasia de cada una de las instituciones y profundizar en la metodología utilizada en la gestión de las reclamaciones compartidas entre ambos países.

Se trata de una excelente oportunidad para abordar distintas fórmulas de colaboración que permitan agilizar y optimizar las reclamaciones de los consumidores, ofreciendo así un mejor servicio a los ciudadanos europeos.



E u r o p a  
P r o t e g e

## Mercado Único Digital



### Geobloqueo.

#### *El final a los obstáculos en las compras online, en diciembre.*

A partir del próximo 3 de diciembre se aplicará el Reglamento (UE) 2018/302 que se ocupa de las discriminaciones injustificadas en las ventas online por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior lo que supone un elemento importante de la estrategia del mercado único digital.

Para abordar este tema, el pasado 18 de octubre se celebró en Bruselas un Workshop con la red de trabajo europea de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC).



### Plataformas Digitales.

#### **Publicada la Resolución del Parlamento Europeo sobre plataformas en línea.**

#### **Facilitar el crecimiento sostenible de las plataformas en línea.**

El Parlamento Europeo (PE) señala en su resolución que debe darse la máxima prioridad a garantizar una inversión suficiente para el despliegue de redes de banda ancha de alta velocidad y otras infraestructuras digitales. Destaca, también, la importancia de impedir la aparición de brechas digitales, la no discriminación y facilitar el cambio entre plataformas que ofrecen servicios compatibles. La transparencia y el acceso equitativo son otros aspectos subrayados.

#### **Clarificar la responsabilidad de los intermediarios.**

El PE se muestra a favor de aclarar el régimen de responsabilidad de las plataformas e insta a que éstas refuercen las medidas para luchar contra los contenidos ilegales, nocivos o falsos. De esta forma, acoge favorablemente la intención de la Comisión Europea de proponer medidas para las plataformas de distribución de vídeos con objeto de proteger a los menores y retirar contenidos de odio. Se hace necesario también informar a los usuarios sobre la naturaleza exacta de los datos recopilados y la forma en que se utilizan.

#### **Informar y capacitar a ciudadanos y consumidores.**

El PE aboga por una mayor transparencia, la igualdad de condiciones, la protección de los datos personales, un mejor control de la publicidad y otros sistemas automatizados, así como por el respeto de la legislación aplicable con el fin de generar una mayor confianza entre los consumidores. Para ello, las plataformas en línea deberán ofrecer a los clientes unas condiciones claras, completas y justas. La información sobre los criterios que se utilizan para filtrar, clasificar, patrocinar, personalizar o evaluar la información debe ser clara, imparcial y transparente. Asimismo, el Parlamento Europeo pide a la Comisión que afronte los sistemas de comentarios y reseñas de las plataformas, como los comentarios y reseñas falsos o negativos. En cuanto a la plataforma creada para la resolución de litigios en las compras realizadas en línea, el Parlamento pide a la Comisión su promoción entre consumidores y que supervise que los comerciantes cumplen con su obligación de colocar el enlace a esa plataforma en sus páginas web.

#### **IVA reducido para las publicaciones electrónicas.**

El Consejo alcanzó el 2 de octubre un acuerdo sobre una propuesta para permitir a los Estados miembros aplicar tipos de IVA reducidos, superreducidos o nulos en las publicaciones electrónicas. La finalidad: armonizar las normas de IVA aplicable entre publicaciones electrónicas y publicaciones físicas.





## Transporte



### Europa quiere actualizar los derechos de pasajeros ferroviarios.

Los miembros del Parlamento Europeo se muestran a favor de actualizar los derechos de los pasajeros ferroviarios y ofrecer una mayor compensación en caso de retrasos, mejor información y mejor asistencia a personas con movilidad reducida. Solo 5 Estados miembros aplican plenamente las normas de derechos de los pasajeros ferroviarios de la UE. El borrador de estas normas tendrá que ser votado ahora por toda la cámara del Parlamento Europeo.

## Transparencia informativa



### Nuevas etiquetas de carburantes: Mejor información para los consumidores europeos.

Todas las gasolineras y coches de la UE, Islandia, Liechtenstein, Macedonia, Noruega, Serbia, Suiza y Turquía utilizan los mismos distintivos para identificar los diferentes tipos de combustible consiguiendo así una mejor información para todos los consumidores europeos.

## Economía Circular



### Obsolescencia programada: Europa a favor de una vida útil más larga para los productos.

El DOUE publica la Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de julio de 2017, sobre una vida útil más larga para los productos: ventajas para los consumidores y las empresas (2016/2272(INI)).

### Residuos de plástico: Más reciclaje y prohibición de partículas micro.

- >>> El PE da luz verde para prohibir los plásticos de un solo uso a partir de 2021.
- >>> La UE quiere garantizar que todos los envases de plástico en la UE sean reciclables para el año 2030.
- >>> Estrategia europea para el plástico en una economía circular.
- >>> El Pleno del Congreso de los Diputados insta al Gobierno de España a desarrollar una estrategia para reducir el plástico de un solo uso.

# E u r o p a a c t ú a

## Airbnb.

### Normas de la UE en materia de consumo.

Airbnb se compromete a cumplir con las exigencias de la Comisión Europea y de las autoridades competentes en materia de consumo de la UE.

## Facebook-Cambridge Analytica.

### El Parlamento Europeo exige medidas para garantizar la privacidad.

> Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de octubre de 2018, sobre la utilización de los datos de los usuarios de Facebook por parte de Cambridge Analytica y el impacto en la protección de los datos (2018/2855(RSP)).

## Amazon.

Según una información publicada el 19 de septiembre por el diario El País, la Comisión Europea ha empezado a indagar sobre el uso que Amazon hace de los datos que obtiene de los comerciantes minoristas que aloja su plataforma. La comisaria de Competencia, Margrethe Vestager, ha enviado ya a “varios participantes” del mercado un cuestionario previo a la investigación, que se halla en una fase “muy preliminar”.



## Nuevo Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo 2018 de la Comisión Europea.

Europa debe mejorar la confianza que los consumidores europeos tienen en los servicios.

> Cuadro de Indicadores de los Consumidores



## Programa de trabajo de la Comisión para 2019.

La Comisión Europea presentó el 23 de octubre su Programa de trabajo para 2019 donde se establecen tres prioridades fundamentales: alcanzar un acuerdo rápido sobre las propuestas legislativas ya presentadas para cumplir con sus diez prioridades políticas, adoptar un número limitado de nuevas iniciativas para hacer frente a los retos pendientes y presentar varias iniciativas con una perspectiva de futuro para una Unión de 27.

Estas son algunas de las acciones más destacadas del Programa de trabajo de la Comisión Europea en cuanto a consumo y derechos de consumo se refiere.

### Mercado Único Digital Conectado.

Entre las nuevas iniciativas, se pretende establecer un plan coordinado para el desarrollo de la inteligencia artificial en Europa. Se presentará un Plan de Acción sobre la desinformación y se formulará una Recomendación para crear un Historial Médico Electrónico Europeo. Asimismo, se seguirán estudiando las barreras que aún obstaculizan el mercado único y se presentarán ideas para eliminarlas. Continuarán los trabajos sobre determinados aspectos relativos a contratos de suministro de contenido digital y contratos para la venta de bienes ya sea online o a distancia. El objetivo: Convertir Europa en un referente en materia de protección de datos, big data e inteligencia artificial.

### New Deal for Consumers.

El Programa de trabajo señala también que debe llegarse a un acuerdo urgente sobre las propuestas legislativas para el Nuevo Acuerdo para los Consumidores. Gracias a este acuerdo se modernizará y simplificará la legislación del consumidor introduciendo mayores compensaciones individuales a través de las acciones colectivas.

### Economía Circular.

Reducir el impacto en el medioambiente ocasionado por ciertos productos de plástico se ha convertido en una de las prioridades de la nueva economía circular europea. En los próximos años, los consumidores europeos verán cómo sus hábitos irán adaptándose a nuevas formas de consumo más respetuosas con el medioambiente.

> [Acceda aquí al Programa de trabajo de la Comisión para 2019.](#)

# Jurisprudencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea



## Transporte aéreo

>>> Interpretación del Convenio de Montreal.

**Procedimiento prejudicial — Transportes aéreos — Convenio de Montreal — Artículo 31.**

Responsabilidad de los transportistas aéreos por el equipaje facturado.

Requisitos de forma y contenido de la protesta presentada por escrito al transportista aéreo.

Protesta presentada por vía electrónica y registrada en el sistema informático del transportista aéreo.

Protesta presentada en nombre del destinatario por un dependiente del transportista aéreo.

>>> En caso de cancelación del vuelo, la compañía aérea también tiene que reembolsar las comisiones percibidas por el intermediario que participara en la compra del billete, siempre que tuviera conocimiento de la existencia de esas comisiones.



## Comercio online

>>> Una persona que publica en un sitio de Internet un determinado número de anuncios de venta no tiene automáticamente la condición de «comerciante».



## Telecomunicaciones

>>> La comercialización de tarjetas SIM que contienen servicios de pago preinstalados y preactivados constituye una práctica comercial agresiva y desleal cuando los consumidores no son informados de ello previamente.



## Protección de datos

>>> Las autoridades nacionales de supervisión financiera pueden estar obligadas a dar acceso a los datos protegidos por el secreto profesional para garantizar el derecho de defensa o para su utilización en un procedimiento civil o mercantil.

Ayuda y asesoramiento  
para los consumidores  
Europeos  
ECC-Net  
Centro Europeo del Consumidor España

[www.cec-msssi.es](http://www.cec-msssi.es)

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

### 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](mailto:cec@mscbs.es) [Política de privacidad](#).

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 (CHAFAEA) 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.

Ayúdenos a mejorar nuestro servicio rellenando esta sencilla [encuesta](#).