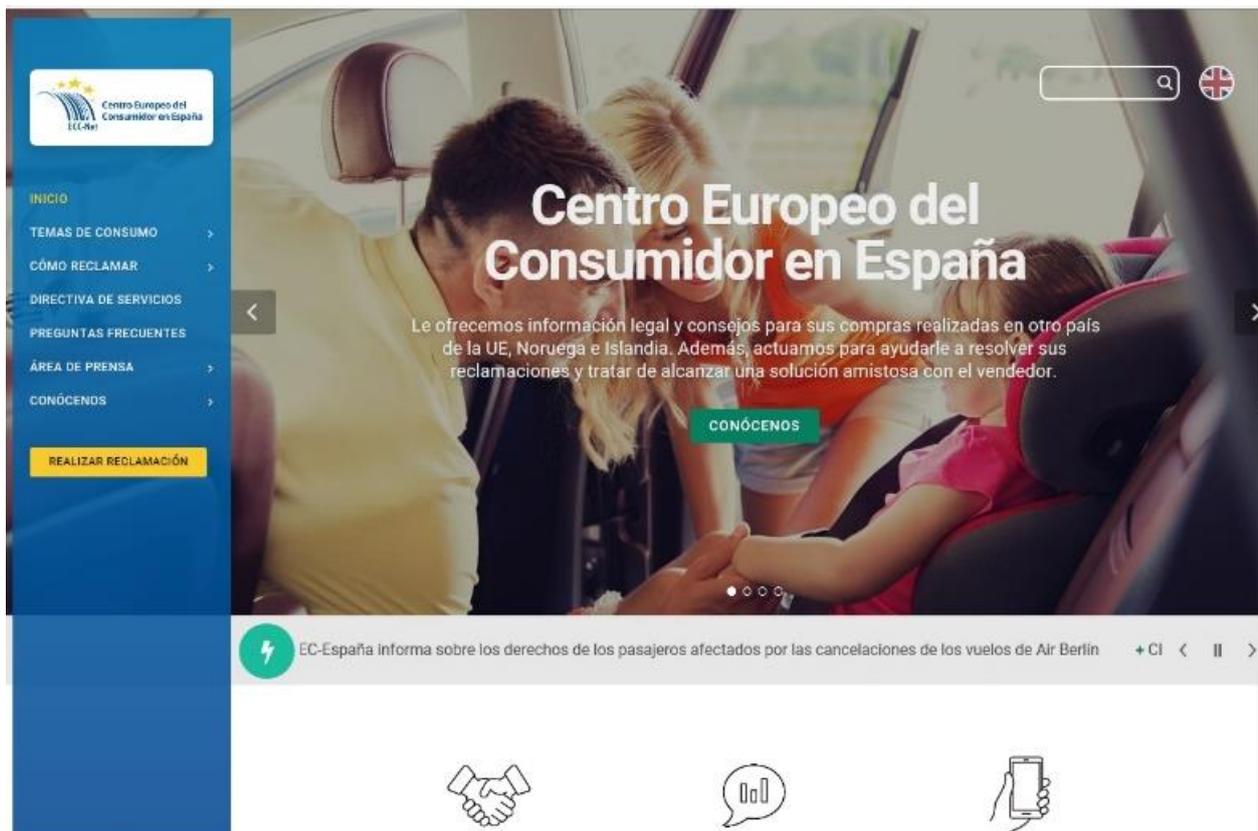


El Centro Europeo del Consumidor en España lanza su

nueva página web



Toda la información y consejos
sobre sus compras transfronterizas en Europa.

Asesoría gratuita y personalizada
para defender sus derechos y gestionar sus reclamaciones.



cec-msssi.es, la nueva página web de los consumidores en España.

Los consumidores de España disponen de un nuevo punto de referencia online con información sobre sus derechos relacionados con compras transfronterizas en la UE, Noruega e Islandia. La nueva web del Centro Europeo del Consumidor ofrece también un Formulario con el que realizar las reclamaciones.

¿Qué debe hacer si han cancelado su viaje?, ¿Qué es una práctica comercial desleal? ¿Qué hacer si quiere trasladar una cuenta de un banco a otro? ¿Cómo evitar la publicidad no deseada? Estas son sólo algunas de las múltiples preguntas a las que la página trata de dar una respuesta clara y útil al consumidor.

Pero eso no es todo, además de informar y asesorar a los consumidores acerca de cuáles son sus derechos, la web contiene información sobre las distintas posibilidades de presentar una reclamación así como los organismos competentes en cada caso. Y para aquellas situaciones en las que la compra haya sido realizada por un consumidor que resida en España y haya comprado o contratado un bien o producto en una empresa de la UE, Noruega o Islandia, la nueva web permite presentar las reclamaciones ante el Centro Europeo del Consumidor (CEC) de forma rápida y cómoda a través de un sencillo Formulario online.



3 requisitos para enviarnos su reclamación.

- ✓ Ser un consumidor con residencia en España.
- ✓ Reclamar contra una empresa con sede social en otro país de la UE, Noruega o Islandia.
- ✓ Haber reclamado previamente a la empresa por escrito.



Un diseño sencillo y atractivo para hacer más fácil el acceso a la información.

La página web del Centro Europeo del Consumidor se ha desarrollado con un diseño atractivo y sencillo con el objetivo de que la experiencia de usuario sea lo más fácil y cómoda posible. Su estructura intuitiva permite interactuar y acceder al contenido de manera rápida como, por ejemplo, a la [plataforma ODR](#) (Online Dispute Resolution); una herramienta desarrollada por la Comisión Europea para la resolución de altercados relativos a compras de productos y servicios contratados online. Asimismo, tendrá acceso al [proceso europeo de escasa cuantía](#) concebido para simplificar y acelerar las reclamaciones transfronterizas de hasta 5.000 euros.

Desde todos sus dispositivos.

Y si accede desde su tableta, smartphone o portátil, también podrá navegar sin problemas por la web ya que ha sido realizada con un diseño web adaptable (Responsive web design).

Conectada a las redes sociales.

Más conectada y actualizada que nunca. Así es la nueva página web del Centro Europeo con la que ahora podrá seguir las principales novedades en materia de consumo transfronterizo europeo a través de la cuenta de [twitter \(@eccspain\)](#) y [youtube](#) del Centro Europeo del Consumidor en España.

¿Conoce la Travel App ECC-Net?

Viajar nunca fue tan fácil. Entre en [cec-msssi.es](#) y descárguese nuestra app gratis, tendrá toda la información legal y el soporte lingüístico necesario para sus vacaciones en la UE, Noruega e Islandia.



El Centro Europeo del Consumidor en España advierte sobre el incremento de publicidad online invasiva.

Los consumidores europeos están expuestos a campañas publicitarias online cada vez más invasivas y que –en algunos casos- podrían llegar a resultar engañosas. Por eso, desde el Centro Europeo del Consumidor en España se quiere concienciar a los ciudadanos sobre la importancia de adoptar una actitud más crítica y menos permisiva en relación con aquellas ofertas que pudieran recibir a través de este tipo de publicidad. De esta forma, evitarán que terminen contratando suscripciones o comprando bienes y servicios que en realidad no desean.

Gracias a la iniciativa y colaboración del CEC Suecia y Dinamarca- el Centro Europeo del Consumidor en España ha publicado un [vídeo](#) con el que, de manera sencilla y en tono de humor, se pretende sensibilizar a los ciudadanos sobre las técnicas utilizadas en este tipo de publicidad y sobre la necesidad de comprar de manera responsable evitando caer así en supuestas ofertas que al final pueden resultar más caras de lo que parecen.

5 consejos sobre compras online

Antes de facilitar su nombre y dirección, asegúrese de si será obligado a realizar una compra o suscripción.

En las solicitudes de muestras de producto, debe advertirse de manera clara si éstas conllevan la obligación de contratar una suscripción.

El consumidor no está obligado a pagar o devolver un producto que no ha solicitado.

El vendedor es quien tiene que demostrar que el consumidor ha dado su consentimiento para realizar la compra.

Si el vendedor le carga en su tarjeta algún cobro sin su consentimiento, puede reclamar a su banco y pedir que le devuelva el dinero.



Europa avanza hacia el fin del geo-blocking.

Los consumidores que compren o contraten bienes o servicios por internet a empresas de otro Estado miembro de la Unión Europea no deben ser discriminados por motivo de su nacionalidad o lugar de residencia. De esta forma, deberán acceder a los bienes y servicios que ofrecen las empresas con los mismos términos y condiciones, incluyendo el precio, que un cliente local.

Bajo esta premisa, la UE ha alcanzado un nuevo acuerdo político aprobado por el Parlamento, el Consejo de la UE y la Comisión Europea que viene a regular aquellas situaciones en las que el llamado “geo-

blocking” no estaría permitido. El compromiso posibilita eliminar cualquier barrera tecnológica para acceder a las páginas web y apps de las compañías. Esto significa que en las compras transfronterizas realizadas en Internet, los consumidores podrán adquirir dispositivos electrónicos, alquilar coches, o conseguir entradas para conciertos en las mismas condiciones que los consumidores locales. De esta forma, no se podrá denegar una venta en función de la dirección de su tarjeta de crédito y los consumidores no podrán ser redirigidos a otra página web de otro país sin su consentimiento.

Esta serie de medidas se pondrán en marcha 9 meses después de la publicación en el Diario Oficial de la UE; tiempo para permitir que las empresas se adapten a la nueva normativa.

>>>> [Saber más.](#)



La Comisión Europea impulsa el mercado único.

La Comisión Europea refuerza los derechos de los consumidores en el nuevo Programa de Trabajo 2018 presentado al Parlamento, al Consejo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. Entre otros aspectos, la iniciativa pretende facilitar la coordinación y el desarrollo de acciones eficientes por parte de las autoridades nacionales de consumo a nivel europeo y de las autoridades competentes. El objetivo: proteger mejor los derechos de los consumidores.

>>> [Regulatory Fitness and Performance Programme- Refit Scoreboard Summary.](#)

>>> [Comunicación de la Comisión.](#)



La Comisión Europea presenta el primer informe de funcionamiento de la plataforma ODR.

La Comisión europea ha publicado su primer informe sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea (plataforma ODR de sus siglas en inglés Online Dispute Resolution).

Esta plataforma ayuda a los ciudadanos y empresas a resolver los posibles problemas que tengan relacionados con las compras online. De esta forma, el sistema pone en contacto a las partes con los organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) conectados a la plataforma, tratando de resolver la controversia a través de la vía extrajudicial.

Desde su puesta en marcha en febrero de 2016, la Comisión Europea ha examinado las páginas web de 20.000 empresas online europeas y plataformas comerciales (marketplaces) con el fin de evaluar si están cumpliendo con la obligación legal de incluir el enlace de la plataforma ODR y una dirección de correo electrónico en sus respectivas páginas web.

>>> [Informe sobre el funcionamiento de la plataforma ODR.](#)



España aprueba la ley relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La [ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo](#) incorpora al Derecho español la [Directiva 2013/11/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la misma.

De esta forma, los consumidores residentes en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a entidades de resolución alternativa de calidad que hayan sido acreditadas por la autoridad competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, el cual será trasladado a la Comisión Europea para que sea incorporado en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

Son las propias entidades las que, voluntariamente, podrán solicitar su acreditación ante la autoridad competente que proceda, quien dictará resolución tras realizar un análisis y evaluación del cumplimiento por las mismas de todos los requisitos exigidos en esta ley. Aquellas entidades de resolución alternativa que no se encuentren acreditadas de conformidad con el procedimiento establecido en esta norma ejercerán sus funciones en la forma prevista para cada caso.



Presentada la Guía Práctica de Compra segura en internet.

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y la Policía Nacional han presentado la [Guía Práctica de Compra Segura en internet](#), un documento que ofrece recomendaciones a los ciudadanos para realizar compras y contrataciones en internet. Asimismo, se han elaborado [siete fichas](#) que tratan de manera concisa las principales cuestiones que debe tener en cuenta el usuario.

Por primera vez los organismos encargados de velar por la protección de datos y la privacidad, la ciberseguridad, el consumo y la seguridad ciudadana se han unido con el objetivo de ofrecer en un único documento las claves, consejos y recomendaciones a tener en cuenta antes, durante y después de la compra o contratación online.

>>> [Guía Práctica: Compra Segura en internet.](#)

>>> [Fichas.](#)



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición



Si no desea recibir nuestro boletín de noticias, envíenos un e-mail indicando en el asunto "Baja boletín de noticias"



cec-msssi.es

Calle Príncipe de Vergara, 54
28006 | Madrid
Tel. (00 34) 91 822 45 55

Síguenos en @eccspain y en youtube

Para recibir nuestro
boletín de noticias
envíenos un
e-mail a
cec@msssi.es

[Política de privacidad](#)