

ECC-Net solicita al Parlamento Europeo normativa sólida y visionaria para proteger a los consumidores durante los próximos 5 años

Es necesario seguir avanzando en temas especialmente críticos: inteligencia artificial (IA), pagos digitales; movilidad y derechos de los pasajeros; protección contra los fraudes y estafas; o el desarrollo de un Mercado Único europeo más sostenible y justo.

Madrid, 05 de junio de 2024. La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha publicado una “hoja de posicionamiento” que recoge una serie de [recomendaciones](#) dirigidas a Parlamento Europeo que salga elegido en las próximas elecciones europeas. Con ellas, se persigue contribuir en la mejora de los derechos de las personas consumidoras cuando compran en Europa. El documento pone de manifiesto el apoyo de los Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) a las normas de diseño ecológico en las que está trabajando la UE para garantizar productos sostenibles, duraderos y ecológicos, pero incide en que sería necesario profundizar en el desarrollo de una industria con prácticas de producción más éticas, que se facilite una información al consumidor más estandarizada y accesible sobre la posibilidad de reparación y nuevas medidas contra la obsolescencia programada.

Por otro lado, una de las preocupaciones abordadas en la “hoja de posicionamiento” es la rápida evolución de la digitalización de los mercados y la economía, a la que debería hacerse frente –de forma decidida- para afrontar las nuevas necesidades de las personas consumidoras y, en general, de toda la sociedad. Para ello, es importante que las autoridades respondan con una legislación sólida y visionaria que garantice que las personas sigan siendo el centro de atención de las políticas, al tiempo que se les proteja de forma adecuada en un mundo cada vez más complejo. Para ello, ECC-Net advierte que –durante los próximos años- habría que seguir avanzando en aquellos temas especialmente críticos:

- ✓ La inteligencia artificial (IA)
- ✓ Los pagos digitales
- ✓ La movilidad y los derechos de los pasajeros
- ✓ La protección contra los fraudes y estafas
- ✓ El desarrollo de un Mercado Único europeo más sostenible y justo

En cuanto a las recientes propuestas europeas encaminadas a simplificar los mecanismos para la Resolución Alternativa de Litigios (RAL), se incide en que los Centros Europeos sean designados puntos de contacto RAL. De esta forma, se reforzaría el papel que desempeñan en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Recomendaciones para impulsar los derechos de los consumidores:

Protección frente a la IA

- Directrices éticas para desarrollar y aplicar la IA.
- Protección prioritaria de la privacidad, la protección de los datos y la no discriminación.
- Protección frente a los algoritmos de la IA con medidas que garanticen la transparencia y la comprensión del impacto de la IA en las decisiones y en las vidas de las personas.
- Control sobre la información personal de los consumidores en los sistemas de IA.
- Evaluaciones por parte de los desarrolladores de IA para determinar los riesgos potenciales para los derechos de los consumidores y aplicar medidas paliativas.
- Supervisión continua del impacto de la IA en los consumidores para ajustar la normativa de protección al consumidor.
- Aplicación exhaustiva y rápida de las normas que regulan aspectos digitales.

Regulación de los pagos digitales

- Normas de encriptación y ciberseguridad para proteger de forma sólida los datos.
- Autenticación segura y sencilla que evite el acceso no autorizado a carteras digitales y cuentas de pago.
- Mayor transparencia sobre la utilización y almacenamiento de los datos de pago.
- Estrictos protocolos de consentimiento.
- Supervisión, vigilancia y notificación de fraudes o actividades sospechosas de forma sencilla y eficaz.
- Reembolsos sistemáticos por pagos fraudulentos.

Mejor movilidad y mejora de los derechos de los pasajeros

- Marco legislativo para las insolvencias de las aerolíneas.
- Normas claras sobre procedimientos para la indemnización, nuevas reservas en caso de cancelación, y la repatriación de pasajeros en caso de insolvencia de la aerolínea.
- Normas claras sobre las políticas de vales y bonos (periodos de validez, bonificaciones, etc.).

Protección contra el fraude

- Protección específica para el «marketing de influencers».
- Protección frente a la publicidad encubierta y contenidos comerciales.
- Nuevas responsabilidades para influencers, sus agencias y marcas.
- Publicación de los actores económicos que incumplen la normativa.

Seguridad del paciente y atención sanitaria de calidad

- Protección frente a los servicios y tratamientos médicos anunciados en soportes digitales.
- Garantizar que los tratamientos sanitarios online sean ofrecidos por personal facultativo y no por agentes comerciales.

Eliminación de los obstáculos que aún persisten en el Mercado Único europeo

- Garantizar el acceso a contenidos y servicios en línea sin restricciones injustificadas. Las personas consumidoras siguen enfrentándose a barreras digitales cuando intentan acceder o utilizar contenidos audiovisuales en línea en la UE.
- Actualización y aplicación efectiva de las normas de la UE sobre geobloqueo para eliminar los obstáculos que siguen existiendo y responder mejor a las expectativas de los consumidores. Las normas de geobloqueo deben abarcar todos los servicios audiovisuales, como la música, el software, los juegos en línea y los audiolibros.
- Mayor vigilancia y supervisión para garantizar que las empresas de servicios no discriminen a las personas consumidoras por el país de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA) donde tiene su cuenta bancaria. Sigue habiendo determinados operadores que no aceptan adeudos domiciliados en cuentas bancarias de otros países del Espacio Económico Europeo.
- Regulación y supervisión para garantizar un acceso asequible a las necesidades básicas de consumo.

Fuente de la información:

[Position paper: ECC-Net's Recommendations Post-European Elections \(2024/2029\)](#)

Sobre ECC-Net.

La red [ECC-Net](#) (European Consumer Centre-Network) integrada por los Centros Europeos de Consumidores de la UE, Islandia y Noruega. Desde su creación en 2005, cada uno de estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las compras realizadas en otro país de la red ECC-Net, así como de Reino Unido. Su objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un servicio público cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y forma parte de la [red ECC-Net](#)



#UsaTuVoto
Elecciones europeas
6-9 de junio de 2024

Más información:

>>> elections.europa.eu/es

>>> together.europarl.europa.eu/es