

Nuevo folleto institucional de CEC-España

Toda la información para ayudar
a las personas consumidoras
con sus reclamaciones europeas
transfronterizas

CEC-España facilita cerca de 100 plantillas
estandarizadas para reclamar a las empresas

Cobrar a los pasajeros aéreos por corregir una errata
en sus datos personales para poder volar es ilegal

Posibles retrasos y cancelaciones de
vuelos en el espacio aéreo alemán

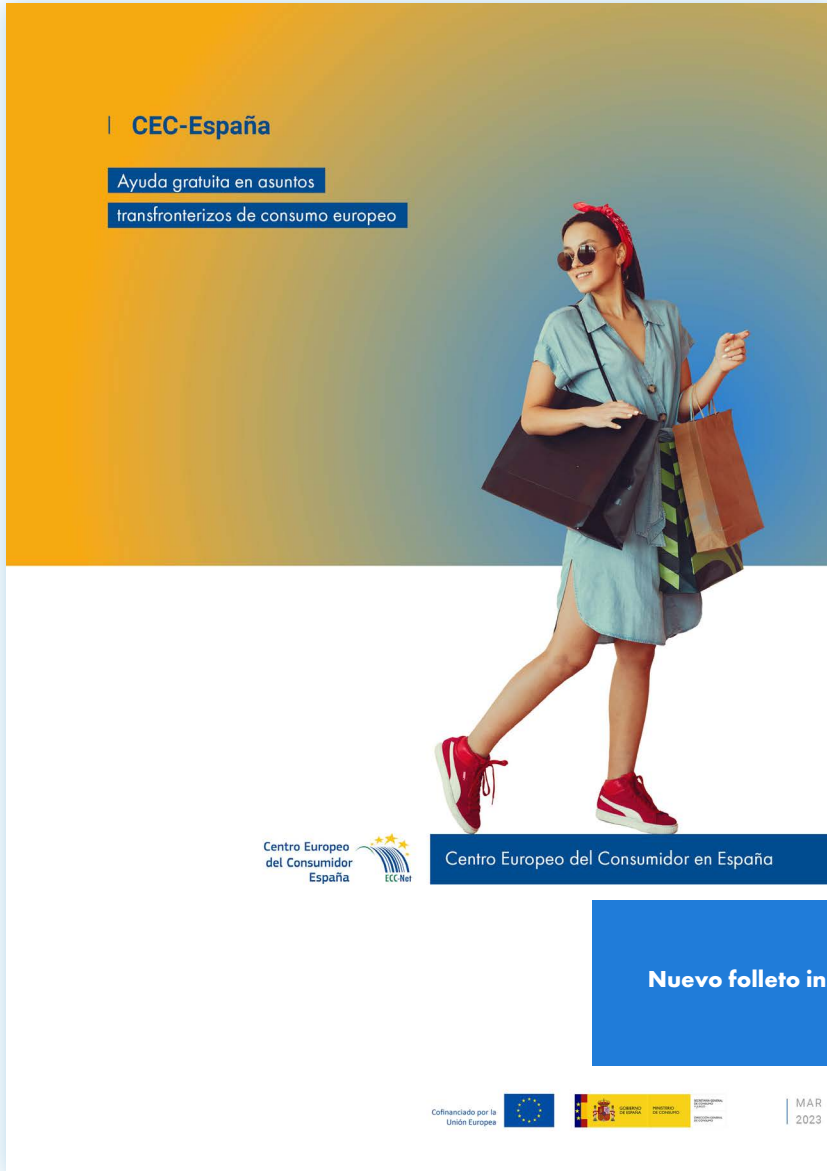
[Reclama tus derechos](#)



“Me gustaría agradecer el incondicional apoyo y el servicio de calidad que la red ECC-Net ofrece a las personas consumidoras de la Unión Europea. Realmente esta red ha sabido reconocer el potencial que tiene el Mercado Único europeo para los consumidores y esto ha sido un elemento clave en su exitosa trayectoria”.


Didier Reynders, Comisario de Justicia de la UE.








| **CEC-España**

Ayuda gratuita en asuntos
transfronterizos de consumo europeo

Centro Europeo del Consumidor España  Centro Europeo del Consumidor en España

Nuevo folleto institucional de CEC-España

Co-financiado por la Unión Europea    | MAR 2023



“La Red de Centros Europeos del Consumidor representa un gran ejemplo de cooperación a nivel europeo para beneficiar a las personas consumidoras. Con su trabajo, contribuye a reequilibrar las relaciones transfronterizas de consumo protegiendo los intereses de las personas consumidoras, especialmente las más vulnerables. Avanzamos así hacia unas relaciones de consumo más justas y equilibradas en el ámbito europeo”.

Alberto Garzón,
Ministro de Consumo del Gobierno de España.

El Centro Europeo del Consumidor en España ([CEC-España](#)) acaba de publicar su nuevo [folleto](#) institucional con información actualizada tanto de la red que agrupa a todos los Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)), como del centro de nuestro país (CEC-España). De este modo, a partir de ahora, las personas consumidoras disponen de otra herramienta más para conocer el funcionamiento de la ECC-Net, así como de los distintos servicios que pueden utilizar todos los consumidores y consumidoras que residen en España y que hayan tenido algún problema relacionado con la compra de bienes o la contratación de servicios a empresas con sede en otro país de la Unión Europea (UE), además de en Islandia y Noruega.

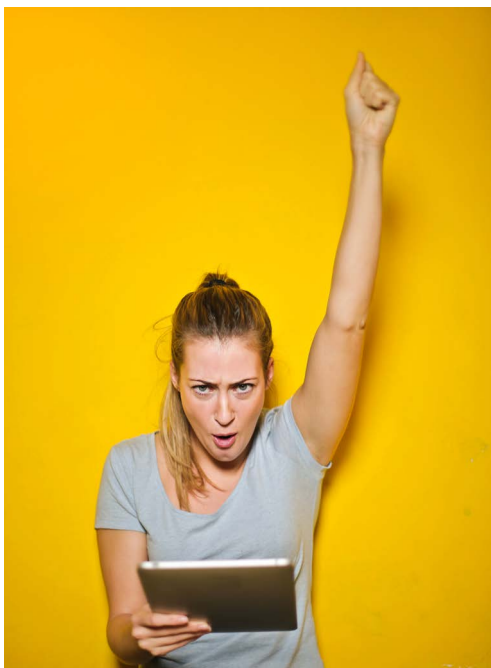


Foto de andrea-piacquadio en pexels

CEC-España facilita a las personas consumidoras cerca de 100 plantillas estandarizadas para reclamar a las empresas

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha publicado en su [página web](#) cerca de 100 modelos estandarizados de hojas de reclamaciones con los que se quiere ayudar a las personas consumidoras con sus reclamaciones de consumo. Estas plantillas, basadas en los supuestos de reclamación más habituales, facilitarán la argumentación legal necesaria para ayudar a los consumidores a defender mejor sus derechos ante las empresas. Gracias a la ayuda y colaboración del [Centro Europeo del Consumidor de Países Bajos](#), que elaboró las plantillas originales, ahora CEC-España ofrece también la posibilidad de descargarse estos modelos -disponibles en formato editable tanto en español como en inglés- que permitirán presentar la reclamación en primera instancia ante la empresa a la que compró el bien o contrató el servicio. Estos modelos sirven para un gran número de problemas que los consumidores suelen tener de forma habitual en algunos de los ámbitos más importantes del consumo, tales como el transporte de pasajeros, alquiler de coches, comercio online, garantía legal mínima, alojamiento, viajes combinados y tiempo compartido, así como distintas vulneraciones de los derechos del consumidor en el contexto de la pandemia generada por la COVID-19. No obstante, cabe advertir que estas plantillas son genéricas y, por lo tanto, cada persona deberá completarlas y adaptarlas a su caso y circunstancias particulares.

Cobrar a los pasajeros aéreos por corregir una errata en sus datos personales para poder volar es ilegal

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha dictado recientemente una [resolución de procedimiento sancionador](#) que acaba con la práctica llevada a cabo por algunas aerolíneas y agencias de viajes de cobrar un cargo a los pasajeros aéreos por rectificar su nombre cuando se ha producido un error ortográfico o tipográfico en las contrataciones online. De esta forma, cuando un pasajero comete una errata al comprar unos billetes, debe ejercitar el derecho de rectificación de sus datos personales recogido en la [normativa de protección de datos](#). Se trata, por lo tanto, de un derecho por lo que esta rectificación debe ser gratuita, salvo en casos infundados o excesivos.

¿Cómo reclamar en estos casos?

Cuando una compañía cobra a un cliente por rectificar un error en sus datos personales, el consumidor o usuario puede reclamar que le devuelvan el cargo, alegando que ejerce su derecho a rectificación. En primer lugar, deberá reclamar por escrito a la empresa dirigiendo dicha reclamación al servicio de atención al cliente, poniendo en copia al delegado de protección de datos de la empresa. Por lo general, esta información deberá aparecer en la web de la empresa en el área dedicada a la política de privacidad. Una vez presentada la reclamación, la empresa deberá resolverla en un plazo de un mes. Si no contesta o no la resuelve de forma adecuada, los afectados podrán reclamar ante la autoridad competente en España que, en este caso, es la [Agencia Española de Protección de Datos](#). No obstante, el Centro Europeo del Consumidor recomienda pagar dicho importe en caso de que sea necesario para poder volar y, posteriormente, reclamar la correspondiente devolución.





Los Centros Europeos del Consumidor de España, Finlandia, República Checa y Suecia se reúnen en Madrid para defender mejor los derechos de los consumidores

El encuentro ha permitido compartir experiencias sobre la gestión de las reclamaciones y el funcionamiento de los organismos para la Resolución Alternativa de Litigios

Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de España, Carlos Briz; Finlandia, Milla Lahtinen; República Checa, Ondřej Tichota y Suecia, Kristoffer Pettersson; se han reunido en Madrid en el marco de una "Visita de Estudio" celebrada el 26 y 27 de abril. El objetivo fundamental de este tipo de encuentros, que cada año se mantienen con distintos Centros Europeos, es mejorar los procesos para la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo. En esta ocasión, durante las dos sesiones de trabajo -a las que asistieron también una representación de asesores legales y responsables de comunicación- se analizó el funcionamiento de los organismos para la Resolución Alternativa de Litigios (RAL) que las personas consumidoras pueden utilizar para tratar de resolver sus litigios de consumo de forma transparente, rápida, imparcial y justa, sin necesidad de acudir a los tribunales. Asimismo, se debatió sobre el funcionamiento de la Plataforma europea para la Resolución de Litigios relacionados con las compras realizadas en Línea (Plataforma RLL). Se trata esta de una herramienta online desarrollada por la Comisión Europea cuyo punto de contacto en España es el Centro Europeo del Consumidor. De este modo, el Centro español es el encargado de ofrecer asistencia a todas las personas que necesiten ayuda para presentar reclamaciones a través de la Plataforma RLL. La "Visita de Estudio" sirvió también para abordar el funcionamiento del Proceso Europeo de Escasa Cuantía, un procedimiento

judicial para demandas transfronterizas europeas (excepto Dinamarca), por asuntos de hasta 5.000 euros, sin necesidad de abogados o procuradores que se lleva cabo a través de formularios estandarizados disponibles en todas las lenguas oficiales de la UE y que la persona consumidora podrá presentar en su idioma y desde su municipio (partido judicial). Asimismo, durante una de las mesas de trabajo en la que participaron los asesores legales, se abordó cómo mejorar la gestión de las reclamaciones en aquellos sectores con mayor número de reclamaciones en nuestro país. Entre ellos se encuentran el sector del transporte que supuso el 67% del total de las reclamaciones gestionadas en 2022, seguido del sector de ocio y cultura (12%), restaurantes, hoteles y tiempo compartido (9%), bienes y servicios (6%), así como el de ropa y calzado (6%).

A modo de conclusión, la "Study Visit" finalizó poniendo de manifiesto la importancia de la automatización y especialización de los procesos, así como el desarrollo profesional continuo de los trabajadores de la red ECC-Net con el objetivo de ofrecer la mejor calidad posible. Igualmente, se destacó la necesidad de mantener este tipo de encuentros ya que permiten estrechar lazos interpersonales lo que redundará en una mejor comunicación y colaboración entre los Centros y por ende en un mejor servicio a las personas consumidoras.

Las maniobras de la OTAN previstas entre el 12 y 23 de junio en el espacio aéreo alemán podrían ocasionar retrasos en vuelos civiles

Aunque se evitará en lo posible la cancelación de vuelos, se recomienda a los pasajeros consultar con sus aerolíneas el impacto de las pruebas militares en sus vuelos comerciales.

Más de 200 aviones militares y soldados de más de veinte países de la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) participarán en distintas maniobras aéreas a gran escala desde el próximo 12 de junio hasta 23 de junio lo que provocará que distintos sectores del espacio aéreo alemán cierren durante dos horas al día. En este sentido, el espacio aéreo este cerrará de 11:00 a 13:00 horas, el espacio aéreo sur lo hará entre las 14:00 a 16:00 horas, mientras que el espacio aéreo norte permanecerá cerrado de 17:00 a 19:00 horas. Según la información facilitada por el proveedor de servicios de navegación aérea alemán (DFS), se espera que las pruebas militares puedan afectar a los vuelos civiles provocando retrasos a los pasajeros ya que se verán obligados a modificar sus rutas habituales con el fin de no atravesar los espacios restringidos. No obstante, se evitará en lo posible la cancelación de vuelos.



Foto de tima-miroshnichenko en pexels



Derechos de los pasajeros en caso de cancelación

- **Derecho a información**

La aerolínea debe entregar al pasajero un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

- **Derecho de asistencia**

El pasajero tiene derecho a comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico. En caso necesario, a una o más noches de alojamiento, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

- **Derecho al reembolso o transporte alternativo**

Hasta el destino final.

- **Derecho a ser compensado económicamente**

Siempre que no se le haya informado de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

Derechos de los pasajeros en caso de retrasos

- **Derecho a información**

La aerolínea deberá entregar al pasajero un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

- **Derecho de asistencia**

Condicionado a unos límites.

- **Derecho de reembolso**

Si el retraso en la salida es de 5 o más horas, el pasajero tiene derecho al reembolso del dinero pagado por el billete correspondiente a la parte del viaje no efectuada y al de la parte efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, tiene derecho a un vuelo de vuelta al lugar de origen lo más rápido posible. El reembolso se realizará en un plazo de 7 días.

- **Derecho de compensación**

El pasajero tiene derecho a reclamar una compensación cuando el retraso en la llegada al destino final es de 3 o más horas respecto a la llegada prevista inicialmente. Esta compensación será idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación de un vuelo, salvo que la aerolínea demuestre que el retraso fue provocado por circunstancias extraordinarias. Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino (250, 400 o 600 euros según las distancias indicadas en la tabla de compensaciones).

Antes de publicar una imagen o vídeo de otra persona en una red social, pide su consentimiento

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que la difusión de imágenes o vídeos publicados en internet sin el consentimiento de las personas que aparecen en ellos es un tema que se plantea con frecuencia ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). En este sentido, CEC-España insiste en que la imagen que aparece tanto en fotografías como en vídeos es un dato personal por lo que, en caso de difundirse sin consentimiento en diferentes servicios de internet como las redes sociales, el Reglamento General de Protección de Datos reconoce a las personas afectadas el ejercicio del derecho de supresión. Además, el Centro Europeo incide en que la AEPD es la autoridad española encargada de tutelar este derecho.



Foto de andrea-piacquadio en pexels

Recomendaciones de CEC-España para viajar

Con la llegada del buen tiempo el Centro Europeo del Consumidor en España ofrece una serie de consejos tanto para reservar alojamiento, alquilar un coche, viajar en avión, o contratar un viaje combinado. Además, recuerda que, en caso de conflictos por compras transfronterizas realizadas en otros países de la UE, así como en Islandia, Noruega y Reino Unido, los consumidores podrán solicitar la ayuda de CEC-España para que intermedie en la reclamación y defienda sus derechos.

¿Tienes redes sociales?

CEC-España recuerda que, en vacaciones, también hay que hacer un uso responsable y seguro. De este modo, el Centro Europeo del Consumidor en España recuerda a los usuarios de las redes sociales que la imagen que aparece tanto en fotografías como en vídeos es un dato personal por lo que para difundirse en internet es importante asegurarse de que las personas que aparecen en ellos estén de acuerdo. Además, en aquellos casos de que sea un menor de 14 años, deberá pedirse autorización a sus padres o tutores legales.



Foto de koolshooters en pexels

Día mundial de los derechos del Consumidor



Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, CEC-España ofreció cinco consejos para realizar pagos online seguros

Para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) propuso cinco consejos con los que ahorrar dinero y salud en las compras online.

- Comprar ahora y pagar más tarde no siempre es una buena idea
- No dejes que los patrones oscuros te manipulen
- Usa una doble clave de seguridad en tu monedero móvil
- Descubre los superpoderes "ocultos" de las tarjetas de crédito
- Utiliza las alertas de bajada de precios

CEC-España participó también en el podcast "Yo, consumo" de RNE en colaboración con el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)

Sistema Arbitral de Consumo



Foto de karolina-grabowska en pexels

El Gobierno convoca subvenciones para mejorar la gestión de las reclamaciones a través del Sistema Arbitral de Consumo

Las ayudas estatales ascienden a cerca de dos millones y medio de euros y permitirán fomentar las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo

El Ministerio de Consumo ha publicado la [convocatoria](#) para recibir las subvenciones con las que se quiere fomentar las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2023. Estas ayudas servirán para apoyar e impulsar el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, a través de la financiación de actividades que tengan como fin la gestión y administración del arbitraje de consumo, su fomento entre empresarios, consumidores y sus asociaciones, así como la adquisición de recursos o equipamientos que redunden en la optimización de su funcionamiento. De este modo, se mejorará el acceso de las personas consumidoras y usuarias a la justicia, facilitando la resolución extrajudicial, mediante arbitraje, de los conflictos derivados de las contrataciones de bienes y servicios efectuadas tanto de forma física como en soporte electrónico.

Para ello, se financiarán los gastos relativos a la gestión y administración del arbitraje de consumo, así como las funciones atribuidas a las Juntas Arbitrales en la [normativa](#) vigente que regula el Sistema Arbitral de Consumo. En último término, se trata de fomentar el desarrollo y desempeño efectivo y eficaz de este Sistema.

El importe de la subvención asciende a cerca de dos millones y medio, de los cuales 1.230.180,00 euros se destinarán a las Juntas Arbitrales de ámbito territorial autonómico y 1.200.480,00 euros a las Juntas Arbitrales de ámbito local. En cuanto al plazo de presentación de las solicitudes, será de diez días naturales contados a partir del día siguiente al de la publicación del extracto de la convocatoria en el «Boletín Oficial del Estado».

Sobre el Sistema Arbitral de Consumo

El [Sistema Arbitral de Consumo](#) es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo entre las personas consumidoras o usuarias y los empresarios o profesionales que comercializan bienes o servicios en el mercado. Se trata de un sistema extrajudicial para la Resolución Alternativa de Litigios ([RAL](#)), sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Quedan excluidas de este sistema aquellas reclamaciones que versen sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Con este sistema, las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos. Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia. Para los consumidores y usuarios, se trata del cauce más adecuado para hacer valer sus derechos sin las dificultades que, normalmente, supone para ellos acudir a la vía judicial. El procedimiento se inicia siempre a instancia del consumidor o usuario que puede presentar directamente la [solicitud de arbitraje](#) o hacerlo a través de cualquier Asociación de Consumidores y Usuarios u otro representante. Cabe advertir que las reclamaciones entre particulares o aquellas en las que el reclamante ha adquirido el bien o contratado el servicio en calidad de empresario o profesional no pueden ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Ventajas del Sistema Arbitral de Consumo

RÁPIDO

Es un sistema no formalista que se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral.

EFICAZ

Se resuelve mediante un laudo –resolución arbitral– de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia, sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada.

ECONÓMICO

Es gratuito para las partes que sólo deben costear, en determinados supuestos, la práctica de peritajes.

Futura regulación de Servicios de Atención al Cliente

Aprobado el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente que pretende mejorar los derechos de los consumidores

Las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas, tendrán la obligación de disponer de un sistema eficaz para facilitar información, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones ágilmente.

El Consejo de Ministros ha aprobado la remisión a las Cortes Generales del Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente cuyo objetivo fundamental es paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas, mejorando así la protección de los derechos de los consumidores. La norma prevé la posibilidad de que las pequeñas y medianas empresas, así como aquellas que estén en pérdidas no se vean afectadas, al no ser las principales generadoras de estas reclamaciones.

La nueva normativa, para cuya tramitación parlamentaria se ha solicitado procedimiento de urgencia, establece también unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas. Estas empresas deberán disponer de un servicio eficaz para facilitar información, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones. Además, antes de contratar un servicio, las personas consumidoras podrán conocer –por ejemplo- los medios de interlocución disponibles, los mecanismos de reclamación o los tiempos previstos de resolución. Toda esta información deberá formar parte de los contratos y tendrá que figurar también en la página web de la empresa. Será de diez días naturales contados a partir del día siguiente al de la publicación del extracto de la convocatoria en el «Boletín Oficial del Estado».



Foto de nataliya-vaitkevich en pexels

El Gobierno de España insta a vincular el consumo en la UE a la transición ecológica

El ministro de Consumo, Alberto Garzón, ha señalado recientemente en Bruselas que la prioridad del Gobierno español en la Presidencia del Consejo de la Unión Europea será la de “vincular el consumo a la transición ecológica y a la agenda verde europea”. Así lo ha expuesto Garzón en su intervención en el European Consumer Summit 2023, presidido por el comisario de Justicia y Consumo de la Unión Europea, Didier Reynders, y en el que también han participado responsables de Consumo de los otros tres países que, junto con España, ostentarán la Presidencia del Consejo de la UE hasta 2024 (Suecia, Bélgica y Hungría).



Foto de artem-podrez en pexels

España refuerza la protección de las personas jugadoras más vulnerables y obliga a los operadores a crear entornos de juego más seguros

Aprobado el Real Decreto que refuerza la protección de las personas jugadoras más vulnerables y obliga a los operadores a crear entornos de juego más seguros. Esta nueva normativa tiene como objetivo minimizar los comportamientos de juego de riesgo o intensivo que pueden derivar, en los casos más extremos, en conductas problemáticas o patológicas. Una de las poblaciones diana del Real Decreto son los jóvenes de entre 18 y 25 años, particularmente sensibles a mensajes y patrones de juego inadecuados, aunque la norma también reforzará la protección de otros perfiles vulnerables. Es el caso de quienes ya tienen comportamientos de juego intensivo o de riesgo. Como regla general, se considerará que están en la categoría de juego intensivo las personas que acumulen pérdidas netas iguales o mayores a 600 euros (se limita a 200 euros en el caso de los menores de 25 años) en un plazo de tres semanas seguidas.



Foto de jalil-shams en pexels

El Gobierno de España insiste en la necesidad de proteger a la infancia del consumo de alimentos nocivos

El ministro de Consumo, Alberto Garzón, ha insistido en la necesidad de proteger a la infancia del “acoso” de la publicidad de productos no saludables y ha recordado que evitar que los menores estén expuestos a este tipo de anuncios es cumplir con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de la Comisión Europea. Además, las autoridades públicas están obligadas a garantizar la protección de los niños y niñas frente a los riesgos que puedan afectar a su salud física y emocional en esta etapa clave de su vida. En este sentido, el ministro advirtió que la publicidad alimentaria, especialmente la emitida en televisión e internet, influye en las actitudes y preferencias de los menores por la denominada “comida basura”.

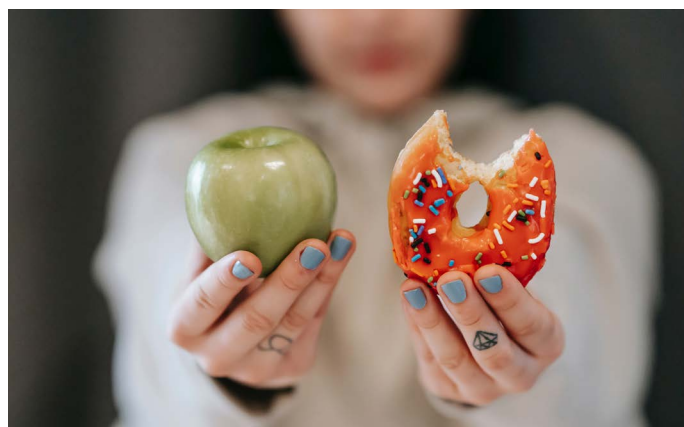


Foto de andres-ayrton en pexels



Foto de pixabay en pexels

Europa propone nuevas normas para que las personas consumidoras puedan reparar los productos de forma más sencilla

La nueva [propuesta](#) de la Comisión Europea hará que sea más fácil y rentable para las personas consumidoras reparar los productos en lugar de sustituirlos por otros nuevos. De esta forma, no solo se contribuirá a la consecución de los objetivos del [Pacto Verde Europeo](#), también permitirá impulsar el sector de la reparación, al tiempo que incentivará a los productores y vendedores a desarrollar modelos de negocios más sostenibles. Con esta propuesta se persigue por un lado, una mayor reparación de productos dentro de la [garantía legal mínima](#) y por otro, facilitar a los consumidores opciones más sencillas y baratas para reparar y reutilizar cuando la garantía legal haya expirado o cuando el producto ya no funcione debido a su desgaste. Se introduce así un nuevo "derecho a la reparación" tanto dentro como fuera de la garantía legal.



Foto de alisha-mishra- en pexels

La Comisión Europea actualiza las normas de comercialización de los productos agroalimentarios para satisfacer mejor las necesidades de los consumidores y en pro de la sostenibilidad

La Comisión ha propuesto que se revisen las normas de comercialización vigentes aplicables a varios productos agroalimentarios, por ejemplo, frutas y hortalizas, zumos y confituras de frutas, miel, aves de corral y huevos. Las revisiones propuestas deberían ayudar a los consumidores a optar con mayor conocimiento de causa por una dieta más sana y contribuir a evitar el desperdicio de alimentos.

Las propuestas relativas a las frutas y hortalizas frescas, los huevos y las aves de corral se refieren a actos delegados y de ejecución. Los textos podrán ser objeto de [observaciones del público durante un mes](#). Posteriormente, los actos delegados se adoptarán y enviarán al Parlamento Europeo y al Consejo por un período de control de dos meses. La Comisión los publicará al final de este procedimiento. Las propuestas relativas a las confituras, las mermeladas, los zumos de frutas y la miel se incluyen en las Directivas, que seguirán el proceso legislativo ordinario del Parlamento Europeo y del Consejo antes de su publicación y entrada en vigor. Paralelamente, la Comisión va a enviar un informe al Parlamento Europeo y al Consejo con vistas a la adopción, en un futuro próximo, de nuevas normas de comercialización para la sidra y la perada, y sobre el etiquetado del origen de las legumbres. En la actualidad no se aplica a estos productos ninguna norma de comercialización del [Reglamento sobre la organización común de mercados](#).

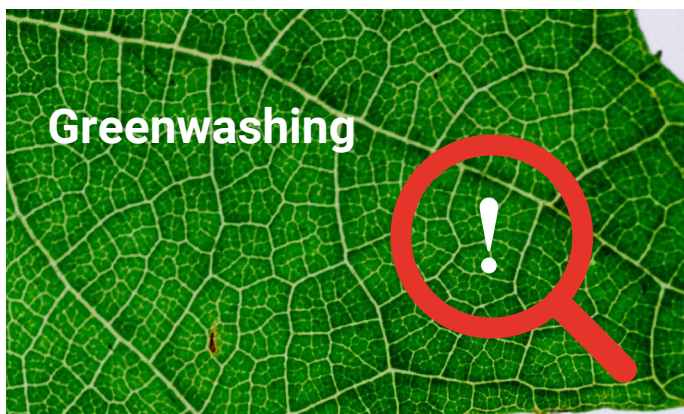


Foto de kelly en pexels

Europa propone criterios comunes contra el blanqueo ecológico y las declaraciones medioambientales engañosas

La Comisión Europea ha propuesto unos criterios comunes contra el blanqueo ecológico y contra las declaraciones medioambientales engañosas. De esta forma, las personas consumidoras disfrutarán de una mayor claridad y de una garantía más sólida de que los productos ecológicos que adquieran lo sean realmente. Además, tendrán acceso a una información de mayor calidad sobre productos y servicios respetuosos con el medio ambiente. Los consumidores podrán reconocer mejor aquellas empresas que están haciendo un verdadero esfuerzo por mejorar la sostenibilidad medioambiental de sus bienes y adoptar sus decisiones de compra en base a esta información. Además, la propuesta contribuirá a establecer unas condiciones de competencia equitativas en lo que se refiere a la información medioambiental de los productos.

Luz verde del Parlamento europeo a la primera regulación europea sobre criptoactivos

Este reglamento se aplicará a los criptoactivos que no están regulados por la legislación vigente sobre servicios financieros. Las disposiciones clave para aquellos que emitan y negocien criptoactivos (incluidos los tokens referenciados a activos y los basados en dinero electrónico) se centran en la transparencia, la publicación de información, la autorización y la supervisión de las transacciones. Los consumidores estarán mejor informados sobre los riesgos, los costes y los gastos vinculados a sus operaciones. Además, el nuevo marco legal apoya la integridad del mercado y la estabilidad financiera al regular las ofertas públicas de criptoactivos.



Foto de thought-catalog en pexels

El Parlamento Europeo da luz verde a la renovación de la ley europea de seguridad de productos

La Eurocámara ha aprobado la renovación de las [normas europeas sobre la seguridad de los productos](#) de consumo no alimentarios. El nuevo reglamento adapta la Directiva relativa a la seguridad general de los productos a la evolución del mercado impulsada por la digitalización y el auge del comercio electrónico. Estas nuevas normas garantizarán que los productos vendidos en la UE, tanto en internet como en tiendas, cumplan los criterios de seguridad más exigentes. Para garantizar que ningún producto comercializado pueda poner en riesgo a los consumidores, las evaluaciones de la seguridad de los productos incluidas en el Reglamento tienen en cuenta los peligros potenciales para los grupos más vulnerables, como los menores, así como consideraciones de género y de ciberseguridad.



Foto de bagus-pangestu en pexels

Europa propone un nuevo permiso de conducir digital válido en toda la UE y normas de tráfico actualizadas de aplicación transfronteriza

La Comisión Europea ha presentado una serie de propuestas con el objetivo de modernizar las normas de tráfico y seguridad vial en la Unión Europea (UE) mediante la creación de un permiso de conducir digital que tendrá validez en toda la UE, así como mediante unas normas de tráfico actualizadas que puedan aplicarse mejor de forma transfronteriza en todos los Estados miembros. Se persigue así mejorar la seguridad vial en Europa y conseguir reducir a cero las muertes en las carreteras europeas de aquí a 2050. Para ello, se propone introducir una nueva formación sobre el uso de vehículos de cero emisiones y unas vías urbanas que cada vez serán compartidas con más bicicletas, vehículos de dos ruedas y peatones. Asimismo, los jóvenes de 17 años podrán obtener el permiso, pero no podrán conducir sin acompañante hasta que cumplan los 18 años de edad. El nuevo carné de conducir contempla un período de prueba de, al menos, dos años para los conductores noveles tras superar la prueba y normas más estrictas para la conducción en estado de embriaguez o bajo los efectos de las drogas. En cuanto a las evaluaciones para la aptitud médica, estas serán más específicas y tendrán en cuenta los avances en el tratamiento médico de las enfermedades. Estos permisos de conducir digitales y pioneros a nivel mundial serán reconocidos en todos los países miembros y su sustitución, renovación o canje será más sencillo ya que podrá realizarse online.



Foto de alexander-kovalev en pexels

Consumer Scoreboard

Consumo en cifras: nuevos datos muestran el fuerte impacto de la crisis energética en los hábitos de consumo

La Comisión Europea ha publicado los resultados del Consumer Conditions Scoreboard 2023, una encuesta sobre hábitos de consumo en los Estados miembros de la UE, así como en Islandia y Noruega. Los datos muestran que casi la mitad de los consumidores (48%) estaban preocupados por poder pagar sus facturas, y una gran mayoría (71%) tomó medidas para reducir su consumo de energía en casa. Además, la gran mayoría de los consumidores también expresaron su preocupación por su seguridad en línea, en particular, el 94% dijo estar preocupado por la publicidad dirigida en línea.



Foto de pixabay en pexels

Protección de los consumidores

Nintendo accede a reparar gratis los mandos de Nintendo Switch que no funcionen

A raíz de una alerta de la Oficina Europea de Uniones de Consumidores (OEUC), la Comisión Europea y las autoridades de consumo de la UE ([Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores](#)) se pusieron en contacto con Nintendo para tratar de resolver un problema técnico recurrente con los mandos que no funcionan. A raíz de esta acción, Nintendo ha aceptado ofrecer a todos los consumidores el derecho a la reparación de los mandos afectados de la videoconsola «Nintendo Switch» de forma gratuita, incluso fuera del plazo de garantía legal. Dirigieron la acción conjunta el Ministerio de Desarrollo e Inversiones griego y la Agencia de Medio Ambiente alemana, con la coordinación de la Comisión Europea.



Foto de michael-adeleye en pexels

Memoria anual 2022 CCU

CCU advierte del deterioro de las personas consumidoras en 2022 e incide en la necesidad de adaptarse a los nuevos desafíos tecnológicos y medioambientales

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha presentado su [Memoria Anual 2022](#) en la que hace balance de las dificultades que han afectado a los consumidores el año pasado. Entre ellas, destaca el incremento de los costes de la energía paliados en parte por la “solución ibérica”, la subida de los tipos de interés y su repercusión en los créditos hipotecarios o el incremento continuo de los precios de la cesta de la compra que afecta especialmente a los hogares más vulnerables. Asimismo, pone de manifiesto algunos retrasos que se están produciendo en la puesta en marcha de instrumentos que podrían mejorar los derechos de las personas consumidoras. Tal es el caso de la Ley de los Servicios de Atención al Cliente, la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, así como la transposición de la Directiva de las Acciones de Representación con la que se persigue garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores. En cuanto a la relación de la ciudadanía con las Administraciones públicas advierte del deterioro que se ha producido en el último año debido a la modalidad no presencial de los servicios ya que dificulta la tramitación de los procedimientos administrativos y genera una relación impersonal con los administrados, como por ejemplo en la relación de los pacientes con los servicios de salud.



¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

Escribe una reseña en [Google](#) y compártela

Tuve un problema con la cobertura de conexión de mis vuelos. Intenté negociar con la compañía de aseguración de mil maneras, pero nada! Afortunadamente, me puse en contacto con el Centro Europeo del Consumidor en España, les expliqué mi situación, les envié todos los documento necesarios y lo dejé en sus manos. Ahora, un par de meses después, ya he conseguido el pago de la aseguradora!! Solo puedo decir que estoy super satisfecha con el trabajo de ésta organización. La verdad es que han sido muy profesionales.

Reseña de una consumidora en Google

Caso de éxito

CEC-España consigue que una la aerolínea española pague más de 500 € a un consumidor por un vuelo cancelado

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) colaboró con el Centro francés para ayudar a una persona consumidora con la gestión de su reclamación. En este caso, el consumidor había comprado unos billetes de avión a la aerolínea española Volotea para volar de Niza a Lille. Para sorpresa del consumidor, la aerolínea canceló el viaje el mismo día en el que estaba programada su salida. Además, se da la circunstancia de que no se dieron causas extraordinarias que obligaran a la cancelación del vuelo. Por este motivo, el consumidor –que reclamó en primer lugar a la aerolínea sin obtener una solución satisfactoria- contactó con la red ECC-Net para solicitar el reembolso del precio del billete (71€) más la compensación que le correspondía. De esta forma, y gracias a la ayuda de CEC-España y CEC-Francia, el consumidor francés consiguió que la aerolínea le abonara un total de 571 €.

Derechos del pasajero aéreo en caso de cancelación

- **Derecho de asistencia**

Comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico. En caso necesario, el pasajero tiene derecho a una o más noches de alojamiento, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

- **Derecho al reembolso o transporte alternativo**

Hasta el destino final.

- **Derecho a ser compensado económicamente**

Siempre que no se le haya informado de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias.



Foto de alex-green en pexels

Tuit destacado



[@eccspain](#)

Centro Europeo del Consumidor en España

21 de abril de 2023

Todo el mundo habla de la #InteligenciaArtificial ¿Pero cómo afecta a los derechos de las personas consumidoras? En [@ECC_web](#) te explicamos el trabajo que están haciendo las instituciones europeas para protegernos en el nuevo mundo digital.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.