



## Nuevas normas y derechos para pasajeros

ECCNet advierte que aún se podrían mejorar más los derechos de los viajeros en todos los medios de transporte.

## CEC-España conmemora el Día Mundial del Consumidor repasando los desafíos de la Inteligencia Artificial

### ■ Elecciones europeas: Descubre todo lo que Europa hace por ti

Con motivo de las próximas elecciones europeas del 9 de junio y el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, CEC-España repasa algunos de los avances de la UE en la defensa y protección del consumidor.



#UsaTuVoto

Elecciones europeas  
6-9 de junio de 2024

## Nuevas normas relativas a los derechos de los pasajeros



### ECCNet advierte de que aún se podrían mejorar más los derechos de los viajeros en todos los medios de transporte

La Comisión Europea ha presentado recientemente sus planes para mejorar los derechos de los pasajeros y la información a los viajeros en todos los modos de transporte. Ahora, la red de Centros Europeos del Consumidor (ECCNet) analiza estas medidas y advierte de que, aunque se refuerzan los derechos de los pasajeros y se consigue una mejor información, aún se pueden mejorar las obligaciones para las aerolíneas, solventar los problemas que aún persisten con el equipaje, aclarar algunas situaciones poco definidas, mejorar la transparencia para los viajeros y desarrollar mejor el papel de las autoridades nacionales competentes.



## CEC-España conmemora el Día Mundial del Consumidor repasando los desafíos de la nueva era de la Inteligencia Artificial

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) conmemoró el Día Mundial del Consumidor poniendo de manifiesto la importancia de proteger los derechos de las personas consumidoras en un nuevo contexto en el que la tecnología tiene cada vez un mayor impacto en la vida de los ciudadanos. El rápido desarrollo de la Inteligencia Artificial y los procesos automatizados están transformando –por ejemplo- la forma en la que trabajamos, nos relacionamos, gestionamos nuestras finanzas, cuidamos de nuestra salud, recopilamos información, nos formamos y, por supuesto, consumimos. Sin embargo, algunos de los servicios básicos que utilizamos cada día y que se ofrecen gratuitamente a cambio de publicidad personalizada basada en la Inteligencia Artificial, están poniendo en riesgo la protección del consumidor que se había establecido hasta ahora. Por eso, el CEC advierte de la importancia de reaccionar con rapidez ante la proliferación de una tecnología que –además de mejoras- conlleva también ciertos peligros.

## Elecciones europeas: Descubre todo lo que Europa hace por ti

Con motivo de las próximas elecciones europeas del 9 de junio y el Día Mundial de los Derechos del Consumidor del 15 de marzo, CEC-España repasa algunos de los avances de la UE en la defensa y protección del consumidor.

- ✓ Un cargador para todos tus dispositivos móviles.
- ✓ Mejor protección contra los gigantes tecnológicos.
- ✓ Más garantía para los bienes de consumo.
- ✓ Reparar de forma sencilla productos defectuosos.
- ✓ Más protección en los créditos al consumo.
- ✓ Transferencias instantáneas en euros sin cargos extra...

Folleto



Vídeo 



#UsaTuVoto

Elecciones europeas  
6-9 de junio de 2024

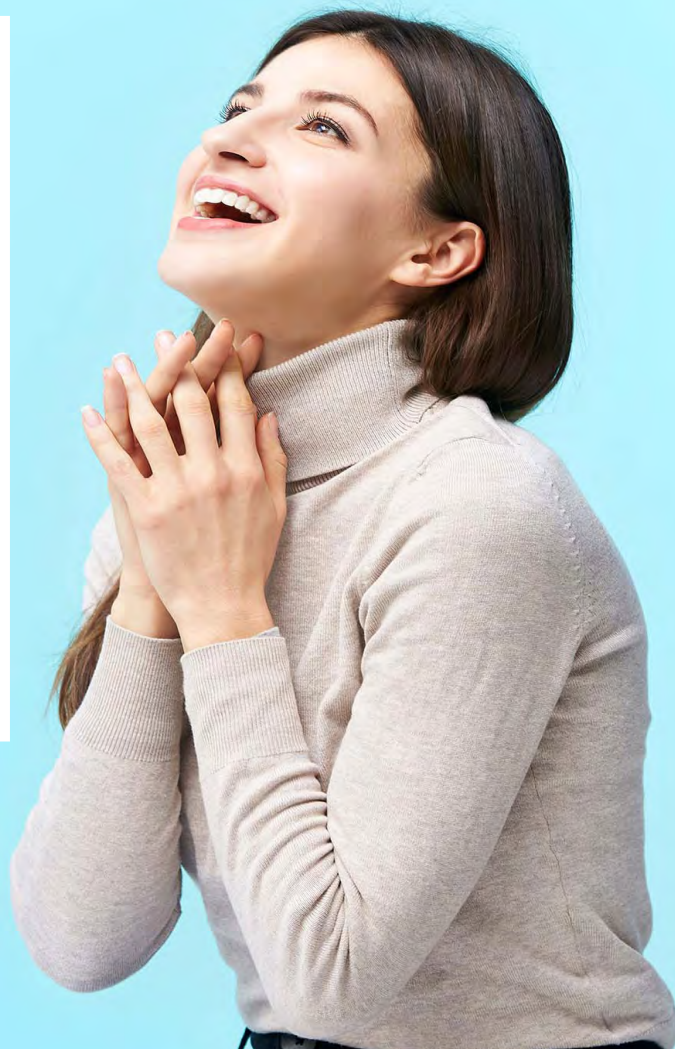


Foto de Ron Lach en Pexels



## Razones para votar en las próximas elecciones europeas y cómo hacerlo

Todos los ciudadanos europeos tenemos un importante compromiso electoral entre el seis y el nueve de junio. Se trata de la cita con las urnas europeas y representa una oportunidad única para que elijamos a los representantes encargados de defender nuestros intereses en el Parlamento Europeo. En esta convocatoria, tenemos la responsabilidad colectiva de decidir cómo queremos que sea el futuro de Europa ya que eligiendo a los diputados europeos que nos representarán durante los próximos cinco años, lo que estamos haciendo es elegir a las personas que se encargarán –por ejemplo- de definir y aprobar nueva legislación, de votar nuevos acuerdos comerciales o de fiscalizar al resto de instituciones de la Unión Europea.



### ¿Cómo votar?

Las elecciones europeas se celebran entre el 6 y el 9 de junio de 2024. Para saber qué día se celebran en tu país, cuántos eurodiputados elige cada Estado miembro y cómo se eligen, a qué partidos políticos se puede votar, cuáles son los requisitos para hacerlo, dónde votar, si es necesario registrarse previamente, si se puede enviar el voto por correo o telemáticamente, y para saber mucha más información de interés, el Parlamento Europeo ha habilitado una [web](#) en la que ofrece información en 24 idiomas, con todos los detalles sobre cómo votar en cada uno de los 27 Estados miembros que componen actualmente la Unión Europea.



#UsaTuVoto  
Elecciones europeas  
6-9 de junio de 2024

### Votar en España

#### ¿Cuándo?

Domingo 9 de junio.

#### ¿Cómo?

Por correo, o en persona en la mesa electoral que corresponda según el censo electoral que se basa en el lugar de empadronamiento. Antes de las elecciones, las autoridades nacionales competentes elaborarán el censo. Hay un plazo de ocho días para consultar el censo y presentar reclamaciones por cambio de domicilio.

#### Requisitos

Tener 18 años cumplidos el día de la votación, nacionalidad española y residir en España o en el extranjero (salvo si se vota en el Estado miembro de residencia), o ser nacional de otro país de la UE residente en España.

## La nueva Directiva para empoderar a los consumidores para la transición ecológica protege a los consumidores de las alegaciones ecológicas engañosas

España inicia la tramitación de la Ley de Consumo Sostenible con la que se persigue que el acceso a los productos sostenibles sea un derecho fundamental y no dependa de los ingresos de las personas. La nueva [Directiva europea 2024/825](#), destinada a empoderar a los consumidores para la transición ecológica, mejorará los derechos de las personas consumidoras frente a las alegaciones “ecológicas” engañosas, incluidas las alegaciones desleales sobre la compensación de emisiones de carbono. El objetivo es poner fin al greenwashing de las empresas y garantizar que todas las afirmaciones sobre el impacto medioambiental, que habitualmente se utilizan para incentivar el consumo de los productos, sean veraces, comprensibles y fiables.



## España comienza la tramitación de una Ley de Consumo Sostenible

La tramitación de una Ley de Consumo Sostenible se ha iniciado con la apertura de una consulta pública previa para sacar adelante esta nueva norma. Esta nueva ley es la primera que habrá en España centrada exclusivamente en fomentar el consumo sostenible, tanto desde el punto de vista de las propias personas consumidoras como desde la producción. La nueva norma deberá cumplir varios propósitos: luchar firmemente contra el ecoblanqueo o greenwashing, desarrollar un índice de reparabilidad que permita comparar las características de circularidad de productos en su propio etiquetado, incluir el derecho a reparar como principio básico, o asegurar que la reparación de los productos aumente la garantía de los mismos cuando se elija esta opción.

## Guía de Consumo Sostenible para evitar el “ecopostureo”

El Ministerio de Derechos sociales, Consumo y Agenda 2030 ha publicado una [‘Guía de Comunicación Sostenible’](#) que bajo el título “Cómo incluir información medioambiental en tus estrategias y campañas” ofrece información detallada para identificar el greenwashing así como la legislación que regula esta materia. Con esta guía se pretende poner a disposición de la ciudadanía y las empresas un instrumento útil para facilitar el desarrollo de políticas de comunicación sostenible adecuadas.

### Buenas prácticas para alegaciones medioambientales

- ✓ Lenguaje claro, simple y específico. Evitar el uso de conceptos generales.
- ✓ Información relevante y útil.
- ✓ No ocultar información.
- ✓ Información actualizada.
- ✓ Alegaciones comparativas justas.
- ✓ Información sustentada en estudios.
- ✓ Objetivos a futuro avalados por planes solventes y con capacidad para ser llevados a cabo.
- ✓ No poner como ventaja algo que exige la ley.
- ✓ Sellos basados en sistemas de certificación.



## Nuevas iniciativas para garantizar que los juguetes sean seguros y estén libres de disruptores endocrinos y químicos que afecten al sistema respiratorio

Actualmente, para vender un juguete en la UE, previamente, los fabricantes deben cumplir con unas estrictas normas de seguridad y llevar a cabo evaluaciones para revisar todos los peligros químicos, físicos, mecánicos, eléctricos, de higiene y radioactividad y de exposición potencial. Sin embargo, según el portal de [seguridad de la UE](#), los juguetes se encuentran a la cabeza en alertas por productos peligrosos con el 23% de todas las notificaciones de 2022. Para evitar esta situación, el Parlamento Europeo ha propuesto nuevas normas con el fin de frenar la cantidad de juguetes peligrosos vendidos en el mercado interior y aumentar así la protección de los niños y niñas de sus riesgos.

### Sentencia



#### Las normas técnicas armonizadas europeas sobre la seguridad de los juguetes deben ser accesibles a los ciudadanos de la Unión

El Tribunal de Justicia recuerda que el Derecho de la Unión garantiza a todo ciudadano de la Unión y a toda persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro el acceso a los documentos, entre otros, los que obren en poder de la Comisión Europea. No obstante, podrá denegarse el acceso a un documento cuya divulgación suponga un perjuicio para la protección de los intereses comerciales de una persona física o jurídica, incluida la propiedad intelectual, salvo que su divulgación revista un interés público superior. De esta forma, El Tribunal de Justicia anula la decisión de la Comisión por la que se denegó el acceso a las normas europeas sobre la seguridad de los juguetes, así como la sentencia del Tribunal General que validaba dicha denegación.



Foto de Olly en Pexels

## Conducir en Francia durante los Juegos Olímpicos

Conducir por París o sus alrededores durante los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de 2024 será inevitablemente complejo debido a los cambios en las medidas de seguridad y la aplicación de nuevas normativas. Por este motivo, se recomienda a los conductores que tengan previsto viajar en coche a los Juegos o cuyo itinerario de viaje a sus destinos de verano pase por la región de Île-de-France, que tengan en cuenta estas circunstancias a la hora de planificar sus viajes ya que, entre el 26 de julio y el 11 de agosto, el tiempo medio de viaje se podrá duplicar o incluso triplicar. Las carreteras francesas se verán gravemente afectadas por los Juegos debido al aumento de las medidas de seguridad y a los 15 millones de visitantes previstos. El Centro Europeo del Consumidor en España, en colaboración con el de Francia ofrece un breve resumen de las normas de tráfico en el país vecino durante la celebración de los Juegos Olímpicos.



[Consulta aquí las medidas de seguridad que afectarán a París durante los JJOO.](#)



## CEC-España sufre una suplantación de identidad

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) advierte que algunas personas consumidoras están recibiendo e-mails de [info@register.swanconsultingpro.com](mailto:info@register.swanconsultingpro.com) con asunto "Centro Europeo del Consumidor" en los que se alerta al consumidor de que podrían haber sido víctimas de una supuesta estafa por parte de la empresa EXTEOM y en el que se les ofrece ayuda para que puedan recuperar el supuesto dinero invertido a través de EXTEOM. CEC-España advierte que estos casos serían una suplantación de identidad y los consumidores podrían ser víctimas de phishing.

### El CEC advierte:

- ✓ CEC-España no está remitiendo a los consumidores ningún e-mail relacionado con EXTEOM.
- ✓ El e-mail de contacto de CEC-España es [cec@consumo.gob.es](mailto:cec@consumo.gob.es).
- ✓ Las reclamaciones dirigidas a CEC-España se gestionan a través del formulario web disponible en su página <https://cec.consumo.gob.es>
- ✓ Las reclamaciones de CEC-España se identifican con un número de expediente con el siguiente formato: ECCES-XXX.
- ✓ CEC-España nunca solicita a los usuarios claves de seguridad.

## Exteom.com no está autorizada para prestar servicios de inversión

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) [advierte](#) de que [WWW.EXTEOM.COM/ES/](http://WWW.EXTEOM.COM/ES/) no está autorizada para prestar los servicios de inversión previstos en el artículo 125 de la Ley de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión y los servicios auxiliares previstos en las letras a), b), d), f) y g) del artículo 126 de esa misma norma, en relación con los instrumentos contemplados en el artículo 2, comprendiendo, a tal efecto, las operaciones sobre divisas. Para cualquier consulta la CNMV pone a disposición de los usuarios el número de teléfono 900 535 015 o la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

## ¿Qué es el Phishing?



Es una técnica utilizada por ciberdelincuentes para obtener información confidencial como contraseñas, números de tarjetas de crédito y otra información de carácter personal de los usuarios. También, es utilizada para instalar programas maliciosos, malware, en los dispositivos de los usuarios.

>> Sigue nuestros [consejos](#) para evitar el phishing







## Acuerdo con varias aerolíneas para garantizar que las llamadas a los teléfonos de atención al cliente sean gratuitas

España alcanza un acuerdo para resolver varios expedientes sancionadores abiertos a determinadas compañías del sector aéreo por no disponer de teléfonos de Atención al Cliente o, en caso de existir, por la dificultad de acceso al mismo. Así, las compañías han asumido su responsabilidad y han suscrito una serie de compromisos de no reiteración, por lo que los expedientes han terminado sin la imposición de sanción pecuniaria mediante un acuerdo de terminación convencional. Por otro lado, los expedientes sancionadores abiertos durante la pasada legislatura en el sector del transporte aéreo por el Ministerio de Consumo (actualmente Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030), relacionados con el cobro de servicios que deberían estar incluidos en el precio del pasaje, tales como equipaje de mano o selección de asiento para menores, han concluido su fase de instrucción. Los expedientes pasan a depender de la Secretaría General de Consumo y Juego, que tiene que valorar las potenciales alegaciones que lleguen por parte de las empresas y emitir la resolución final.

## Multa de 90.000 euros a Vueling por incumplir en su web las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad



La Audiencia Nacional ha confirmado la multa de 90.000 euros y la prohibición de concurrir a procedimientos de concesión de ayudas oficiales por seis meses impuestas a Vueling Airlines por la Secretaría de Estado de Derechos Sociales debido al incumplimiento en su página web de las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad. El incumplimiento de la normativa ha quedado acreditado por el informe del CENTAC sobre la web en el que se indica: “si examinamos los datos que aparecen a continuación, encontramos que de los 38 requisitos que es preciso cumplir según esta norma, se cumplen totalmente 4, es decir el 10,53 %. Tenemos que 26 requisitos, el 68,42 %, no se cumplen. Además, 8 requisitos, el 21,05 %, no son aplicables”.



## El comercio electrónico superó en España los 21.000 millones de euros en el tercer trimestre de 2023, un 15,2 % más que el año anterior

Los sectores de actividad con mayores ingresos fueron las agencias de viajes y operadores turísticos, con el 13,2 % de la facturación total; el transporte aéreo, con el 5,6 % y las prendas de vestir, en tercer lugar, con el 5,2 %.



## El 67% de las reclamaciones de luz y gas ante las Juntas Arbitrales de Consumo fueron a favor del consumidor

El 67% de las reclamaciones de electricidad y gas presentadas ante las Juntas Arbitrales de Consumo fueron favorables al consumidor, según la CNMC. En 2022, de las 7.656 resoluciones de electricidad, el 66% dieron la razón al cliente, mientras que de las 3.021 de gas, el porcentaje ascendió hasta el 68%. Comparado con el año anterior, los clientes que acudieron a estos organismos aumentaron el 127% (electricidad) y 117% (gas). Siempre hay que reclamar, como primera opción, ante la comercializadora, donde el porcentaje de éxito es del 33%. Este dato se duplica cuando, en segunda instancia, se acude a una Junta Arbitral de Consumo u otro organismo de intermediación.



## Multas por 19,5 millones a Naturgy por encarecer el precio de la electricidad

Naturgy presentó ofertas en el mercado diario de ocho centrales de ciclo combinado con precios elevados entre octubre de 2016 y enero de 2017. Esta situación obligó al Operador del Sistema a programarlas en modo de restricciones técnicas para garantizar el suministro con un coste mayor, lo que encareció el precio de la electricidad y le reportó a la compañía unas ganancias de más de 13 millones de euros.



## España amplía el acceso a la cultura de las personas sordas

El ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha señalado que es importante garantizar el acceso de las personas sordas a la cultura. "Debemos acabar con las barreras que obstaculizan la participación de las personas con discapacidad en la vida cultural", ha afirmado Pablo Bustinduy. Por esta razón, los ministerios de Derechos Sociales y Cultura van a trabajar de forma conjunta para poner en marcha el primer Plan de Derecho a la Cultura de las Personas con Discapacidad. El objetivo, ha subrayado Pablo Bustinduy, es garantizar una mejor accesibilidad a nuestro patrimonio artístico e histórico y promover a las personas con discapacidad como creadoras y agentes culturales.





## Los jugadores en riesgo o intensivos no podrán usar tarjetas de crédito

Entran en vigor varios artículos del decreto 176/2023 con los que se prohíben el uso de tarjetas de crédito para jugadores en riesgo y jugadores intensivos para evitar deudas que no puedan pagar o la prohibición de ciertos mensajes engañosos como "casi acertarse" o "estuviste cerca".

- ✓ El usuario, antes de comenzar a jugar, tendrá que establecer un límite de tiempo y dinero.
- ✓ Prohibición de uso de tarjetas de crédito para jugadores en riesgo y jugadores intensivos.
- ✓ Obligación de uso de medios de pago nominativos para jugadores en riesgo.
- ✓ Los participantes jóvenes (18-25) no podrán recibir ningún tipo de actividad promocional cuyo objeto sea ajeno a la actividad de juego desarrollada en la plataforma del operador.
- ✓ Prohibición de ciertos mensajes engañosos durante el desarrollo de los juegos.
- ✓ Obligación de emitir mensaje y ofrecer la posibilidad de ingresar premios superiores a 5.000 euros.

## El Ministerio anuncia una iniciativa legislativa para aumentar la protección de los jóvenes frente a los riesgos del juego online

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha señalado que quiere impulsar una iniciativa legislativa para dotar con rango de ley los artículos del real decreto de comunicaciones comerciales del juego anulados por el Supremo al considerar que se trataba de materias que necesitaban ser reguladas por ley. La iniciativa busca proteger a los jóvenes frente a los riesgos del juego como consecuencia de la anulación de varios artículos del decreto relacionados con la publicidad en internet y redes sociales, la utilización de personas famosas o influencers para la promoción del juego o con conocidos como bonos de bienvenida, que suelen estar dirigidos a los jóvenes. Además, quiere impulsar la "regulación" de las "caja botín" que aparecen principalmente en los videojuegos; unos mecanismos aleatorios de recompensas que presentan muchas similitudes con los juegos de azar.

## El Tribunal Supremo anula varios artículos del Real Decreto 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades de juego

La sentencia considera que la publicidad forma parte de la libertad de empresa y está sujeta a límites, al tratarse de una actividad regulada en la que la intervención del Estado viene exigida por la protección a intereses superiores de carácter general, como los relativos a la protección de los menores y los derechos de consumidores y usuarios. Ahora bien, tales límites y prohibiciones, en cuanto inciden también en el ejercicio de una actividad empresarial lícita debe tener cobertura legal suficiente, sin que puedan regularse por normas reglamentarias independientes y desvinculadas de los criterios y límites fijados por el legislador. Desde esta perspectiva, se llega a la conclusión de que determinadas limitaciones o prohibiciones establecidas en la norma carecen de la necesaria cobertura legal y, por lo tanto, son anuladas. Este es el caso de los artículo 13 apartados 1 y 3 (actividades de promoción dirigidas a nuevos clientes); art. 15 (aparición en la publicidad de personajes famosos); art. 23 apartado 1 (que establece una prohibición generalizada para la difusión de comunicaciones comerciales a través de servicios de la sociedad de la información; art.25.3 (publicidad del juego en plataformas de intercambio de vídeos); art. 26 apartados 2 y 3 (limita la posibilidad de llevar a cabo la publicidad a través de redes sociales).



## La Agencia Española de Protección de Datos recibe por tercer año consecutivo el mayor número de reclamaciones de su historia

En 2023 se han presentado ante la Agencia 21.590 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 43% respecto a 2022 y un 55% más que en 2021. Por tercer año consecutivo, se bate el récord en cuanto al número de reclamaciones recibidas. Esta cifra asciende a las 22.348 incluyendo casos transfronterizos y en los que la Agencia actúa por iniciativa propia. En 2023, las reclamaciones resueltas han seguido aumentando (20.391, +37%). En 2023, se ha finalizado la tramitación en el 86% de los casos, dando así una respuesta más rápida a los reclamantes. Se observa que solo el 8% de las resoluciones llegan al procedimiento sancionador.



## Banco de España explica cómo reclamar a una entidad financiera

Antes de reclamar ante el Banco de España, hay que hacerlo previamente ante el banco y que su respuesta no satisfaga al usuario o que no conteste en el plazo establecido. Sirve cualquier escrito de reclamación presentado a la entidad, sea cual sea el canal, dependencia o unidad, siempre que se acredite que ha sido recibido. Los datos de contacto de los servicios de atención al cliente (SAC) y defensores del cliente (DEC) designados por las entidades supervisadas pueden localizarse fácilmente accediendo al Registro de [SAC](#) y [DEC](#) que el Banco de España tiene a disposición del público.



## ¿Qué pasa cuando una hipoteca tiene dos inmuebles como garantía?

Si se ha pactado una única hipoteca sobre más de un inmueble, no es posible la liberación únicamente de uno de ellos, aunque se haya pagado por completo la carga hipotecaria correspondiente a ese bien, salvo que se lo proponamos a la entidad y esta acceda a la petición. Por ejemplo, imaginemos que has pedido un préstamo hipotecario con la garantía de la vivienda habitual y de una segunda residencia. Aunque se haya pagado un importe del préstamo que supere el valor garantizado de esa segunda residencia, no se podrá dejar libre de cargas hasta que termines de pagar todo el préstamo hipotecario, salvo que la entidad esté de acuerdo.



## ¿Existe un límite de monedas para pagos e ingresos?

Los establecimientos no están obligados a aceptar más de 50 monedas en un pago, salvo que se trate de una "caja pública", es decir, una ventanilla que dependa de un ente u órgano del sector público. Muchas veces, este límite de monedas es la norma aplicada en la operativa diaria de los bancos, ya que el recuento de grandes sumas podría retrasar la atención al resto de sus clientes. Si una entidad acepta el ingreso de un número elevado de monedas, debe facilitar al cliente un resguardo en el que figure la cantidad entregada. Si no se realiza el recuento en el momento, en ese resguardo se deberá indicar también que el abono en la cuenta está condicionado a un recuento posterior, por si hubiera discrepancia, y el plazo para que sea efectivo.





Foto de Pixabay en Pexels

## Productos defectuosos: nuevas normas para proteger mejor a los consumidores de daños y perjuicios

Los eurodiputados han adoptado nuevas normas de protección de las personas consumidoras de la UE para responder mejor al aumento de las compras en línea, las nuevas tecnologías y la transición a una economía circular. La directiva actualizada simplifica los requisitos de carga de la prueba para quienes reclaman indemnización y anula el umbral mínimo de daños de 500 euros. Mientras que normalmente el demandante tendría que demostrar que el producto era defectuoso y que su falta causó el daño, ahora un tribunal puede presumir que es defectuoso, especialmente en los casos más complejos desde el punto de vista técnico y científico. El tribunal también puede ordenar a la empresa que revele las pruebas "necesarias y proporcionadas" para ayudar a las víctimas de daños en sus reclamaciones de indemnización. Las nuevas normas también permiten a las autoridades nacionales de protección de los consumidores prestarles ayuda adicional. Ahora la Directiva también tendrá que ser aprobada formalmente por el Consejo de la UE. Entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la UE y se aplicarán a los productos comercializados 24 meses después de la entrada en vigor de esta directiva.

## El Parlamento Europeo aprueba reforzar el derecho a reparar de los consumidores

El Parlamento aprobó el pasado 23 de abril reforzar el «derecho a reparar» de los consumidores. Las medidas aclaran las obligaciones de los fabricantes de reparar los bienes y anima a los consumidores a prolongar el ciclo de vida de los productos mediante la reparación. Una vez que Consejo adopte formalmente la directiva y se publique en el Diario Oficial de la UE, los Estados miembros dispondrán de veinticuatro meses para incorporarla a la legislación nacional.

### Obligación de reparar

Los fabricantes deben prestar servicios de reparación oportunos y rentables e informar a los consumidores sobre su derecho a la reparación. La garantía legal de los bienes reparados podrá ampliarse un año más gracias a su garantía de calidad.

### Información sobre las condiciones y servicios de reparación

Se creará una plataforma europea en línea con secciones nacionales para ayudar a los consumidores a encontrar fácilmente talleres de reparación locales, vendedores de productos reacondicionados, compradores de artículos defectuosos o iniciativas de reparación comunitarias.

### Revitalizar el mercado de la reparación

Los fabricantes tendrán que poner a disposición de las personas consumidoras piezas de recambio y herramientas a un precio razonable y tendrán prohibido recurrir a cláusulas contractuales y a técnicas relacionadas con los equipos o los programas informáticos que impidan la reparación de bienes.

### Promover la reparación asequible

Cada Estado miembro tendrá que aplicar al menos una medida para promover la reparación, como vales y fondos de reparación, llevar a cabo campañas de información, ofrecer cursos de reparación o apoyar espacios de reparación comunitarios.



## El plazo de prescripción para la reclamación de los gastos hipotecarios empieza cuando un juez reconoce el abuso del banco

El [Tribunal de Justicia de la Unión Europea \(TJUE\)](#) ha determinado que el plazo de prescripción para reclamar la devolución de gastos hipotecarios comienza a correr cuando el cliente tiene una sentencia favorable firme, no cuando se pagan, ni cuando el Tribunal Supremo o el propio TJUE emiten jurisprudencia, posicionándose de esta manera a favor de los consumidores.

La sentencia señala que la directiva de la UE sobre cláusulas abusivas "se opone a que el plazo de prescripción comience a correr en la fecha del pago". "Fijar esa fecha como inicio del plazo podría dificultar excesivamente el ejercicio de los derechos que la directiva confiere al consumidor y, por lo tanto, vulnerar el principio de efectividad", ratifica.

El Tribunal de Justicia responde que "la Directiva se opone a que el plazo de prescripción de una acción de restitución de gastos, que el consumidor ha abonado en virtud de una cláusula de un contrato celebrado con un profesional cuyo carácter abusivo se ha declarado por resolución judicial firme, comience a correr en la fecha en la que el tribunal supremo nacional dictó sentencia".

El Tribunal de Justicia no zanja en ellas si unas cláusulas concretas son abusivas y deja sistemáticamente su examen concreto a la apreciación del juez nacional, pues ese examen no es, en principio, competencia del Tribunal de Justicia.

Es decir, que en el fondo no prescribe porque hasta que un juez no comunique a cada cliente que su cláusula es abusiva, el consumidor no tiene la plena consciencia.

## Nuevas normas para mejorar la transparencia en los alquileres de corta duración

El Parlamento Europeo y el Consejo de la UE han dado su visto bueno a imponer requisitos armonizados sobre cómo deben recopilarse y compartirse los datos relacionados con el sector del alquiler de alojamientos de corta duración. El objetivo del nuevo reglamento es impulsar la transparencia y la responsabilidad entre las plataformas, al tiempo que se protege a los consumidores de las ofertas fraudulentas. Las plataformas deberán garantizar que la información proporcionada por los anfitriones sea fiable y completa y que el número de registro sea claramente visible en los anuncios correspondientes. Las autoridades competentes podrán solicitar a las plataformas que eliminen anuncios ilegales o imponer sanciones por incumplir las normas. Una vez aprobado, el texto será publicado en el Diario Oficial de la UE y será de aplicación dos años después.



Foto de Andrea Piacquadio en Pexels



Foto de Gustavo Fring en Pexels

## Los edificios de nueva construcción deberán ser climáticamente neutros a partir de 2030

La Eurocámara ha respaldado la ley, ya acordada con el Consejo, con la que se quiere reducir el consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero del sector de la construcción de la Unión Europea de aquí a 2030, y hacerlo climáticamente neutro a partir de 2050. También busca renovar los edificios menos eficientes y mejorar el intercambio de información sobre el rendimiento energético. Ahora el texto también tendrá que ser formalmente aprobada por el Consejo de Ministros para convertirse en ley.

## Revisión de los criterios de la etiqueta ecológica de la UE para los productos textiles

La Comisión Europea está desarrollando un estudio preparatorio sobre los productos textiles, que proporcionará la base técnica y científica para futuros requisitos de diseño ecológico, requisitos de contratación pública ecológica y criterios revisados de la etiqueta ecológica de la UE para los productos textiles. El equipo de la Comisión Europea espera intercambiar información con una amplia gama de partes interesadas registradas, incluidos fabricantes, organismos gubernamentales, ONG y consumidores.



Foto de Alena Shekhovtsova en Pexels



## Acuerdo para que los envases sean más sostenibles y para reducir los residuos de envases en la UE



El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo han alcanzado un acuerdo político provisional sobre la propuesta de Reglamento sobre los Envases y Residuos de Envases. El objetivo es hacer frente al aumento de los residuos de envases que se generan en la UE, armonizar el mercado interior de los envases e impulsar la economía circular. La propuesta establece requisitos para garantizar la seguridad y la sostenibilidad de los envases exigiendo que todos los envases sean reciclables y que se reduzca al mínimo la presencia de sustancias preocupantes.

De esta forma, se endurecen los requisitos relativos a las sustancias presentes en los envases al introducir una restricción a la introducción en el mercado de envases en contacto con alimentos que contengan sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas (PFAS) por encima de ciertos umbrales. Del mismo modo se incluyen requisitos de armonización del etiquetado con el objetivo de mejorar la información que reciben las personas consumidoras.

Por otro lado, se obligará a que las empresas que ofrecen productos para llevar brinden a sus clientes la posibilidad de traer sus propios recipientes para rellenarlos con bebidas frías o calientes o alimentos preparados, sin coste adicional. Además, de aquí a 2030, aquellas actividades en las que haya productos para llevar deben procurar ofrecer el 10 % de los productos en formatos de envases que puedan reutilizarse.

Las nuevas normas restringen también determinados formatos de envase, como los envases de plástico de un solo uso para frutas y hortalizas, alimentos y bebidas, condimentos y salsas en el sector de la hostelería, para pequeños productos cosméticos y de aseo utilizados en el sector del alojamiento (como, por ejemplo, botellas de champú o de loción corporal) y para bolsas de plástico muy ligeras (como las que se ofrecen en los mercados para comestibles a granel).

El acuerdo provisional se presentará a los representantes de los Estados miembros en el Consejo (Coreper) y a la Comisión de Medio Ambiente del Parlamento para su refrendo. Si se aprueba, el texto deberá ser adoptado formalmente por ambas instituciones, tras su formalización por los juristas-lingüistas, antes de que pueda publicarse en el Diario Oficial de la UE y entrar en vigor. El Reglamento será aplicable a los 18 meses de la fecha de su entrada en vigor.



## La Ley de Servicios Digitales empieza a aplicarse a todas las plataformas en línea de la UE

Todas las plataformas en línea con usuarios en la UE, a excepción de las pequeñas empresas y microempresas que empleen a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual sea inferior a 10 millones de euros, deben aplicar medidas para:

- ✓ Luchar contra los contenidos, bienes y servicios ilícitos.
- ✓ Proteger a los menores.
- ✓ Capacitar a los usuarios ofreciendo información sobre los anuncios.
- ✓ Prohibir los anuncios dirigidos a usuarios basados en datos sensibles.
- ✓ Proporcionar una exposición de motivos a un usuario afectado por cualquier decisión de moderación de contenidos.
- ✓ Proporcionar a los usuarios acceso a un mecanismo de reclamación para impugnar las decisiones de moderación de contenidos.
- ✓ Publicar un informe sobre los procedimientos de moderación de contenidos al menos una vez al año.
- ✓ Proporcionar al usuario unas condiciones claras de uso.
- ✓ Designar un punto de contacto para las autoridades, así como para los usuarios.

La Ley de Servicios Digitales también se aplica a los servicios de alojamiento de datos (por ejemplo, servicios en la nube o sistemas de nombres de dominio, servicios de referencia que conectan a los usuarios a las direcciones de sitios web solicitadas), así como a los intermediarios en línea (por ejemplo, los proveedores de servicios de internet o de dominios).

Las plataformas no designadas como plataformas en línea o motores de búsqueda de muy gran tamaño serán supervisadas a nivel de los Estados miembros por un regulador independiente que actúe como [coordinador nacional de servicios digitales](#).

## La Comisión Europea pide a TikTok pruebas de seguridad de la nueva aplicación TikTok Lite ya que podría ser “adictiva”

La Comisión Europea ha remitido a TikTok una solicitud de información en el marco de la Ley de Servicios Digitales, en la que ha solicitado más detalles sobre la evaluación de riesgos que el proveedor de TikTok debería haber llevado a cabo antes de desplegar la nueva aplicación TikTok Lite lanzada en pruebas en España y Francia y con la que se paga a los usuarios a cambio de ver vídeos. En concreto, se solicita el posible impacto que el nuevo programa «Task and Reward Lite» podría tener en la protección de los menores, así como en la salud mental de los usuarios, en particular en cuanto a la posibilidad de inducir un comportamiento adictivo. La Comisión Europea también ha solicitado información sobre las medidas que ha puesto en marcha la plataforma para mitigar estos riesgos sistémicos. Tras la respuesta de TikTok, la Comisión evaluará los próximos pasos.

**Tras la amenaza de cierre de la Comisión Europea, la plataforma ha decidido suspender TikTok Lite mientras negocia con Bruselas**





## El Parlamento Europeo aprueba reformas para un mercado del gas más sostenible y resiliente

La nueva directiva y reglamento sobre los mercados del gas y el hidrógeno tienen como objetivo descarbonizar el sector energético de la UE, mejorando la producción e integración de gases renovables e hidrógeno. Estas medidas están diseñadas para asegurar el suministro de energía interrumpido por las tensiones geopolíticas, en particular la guerra rusa contra Ucrania, y abordar el cambio climático. En las negociaciones con el Consejo sobre la directiva, los eurodiputados se centraron en garantizar disposiciones en torno a la transparencia, los derechos de los consumidores y el apoyo a las personas en riesgo de pobreza energética. Ambos textos tendrán que ser adoptados formalmente por el Consejo antes de su publicación en el Diario Oficial.

## El Parlamento Europeo adopta la reforma del mercado eléctrico de la UE

La legislación, ya acordada con el Consejo y compuesta por un reglamento y una directiva, protegerá a los consumidores contra la volatilidad de los precios. Los eurodiputados afianzaron el derecho de las personas consumidoras a acceder a contratos de precio fijo o contratos de precios dinámicos, y a recibir información importante sobre las opciones contratadas. Los proveedores no podrán cambiar unilateralmente los términos de un contrato. Tras la aprobación del Parlamento, el Consejo también debe adoptar formalmente la legislación para convertirse en ley.



Foto de Esther en Pexels



## Identidad Digital Europea: el Consejo de la UE adopta un marco jurídico sobre una cartera digital segura y fiable para todos los europeos

Con el fin de garantizar a todos los europeos una identidad digital fiable y segura, el Consejo ha adoptado un nuevo marco para una Identidad Digital Europea. Con arreglo a la nueva normativa, los Estados miembros ofrecerán a los ciudadanos y las empresas unas carteras digitales que podrán vincular sus identidades digitales nacionales con certificados de sus demás atributos personales (por ejemplo, carnet de conducir, titulaciones o cuenta bancaria). Los ciudadanos podrán demostrar su identidad y compartir fácilmente, con su teléfono móvil, documentos electrónicos almacenados en su cartera digital. Estas nuevas carteras europeas de identidad digital permitirán a todos los ciudadanos acceder a servicios en línea con su identificación digital nacional, que será reconocida en toda la UE, sin tener que utilizar métodos de identificación privados ni compartir innecesariamente datos personales. De aquí a 2026, todos los Estados miembros deben poner a disposición de sus ciudadanos una cartera de identidad digital y aceptar las carteras europeas de identidad digital de los demás Estados miembros de conformidad con el Reglamento revisado.

## Luz verde a las tarjetas europeas de discapacidad y estacionamiento

Los eurodiputados han dado luz verde a la Tarjeta de Discapacidad de la UE y a la Tarjeta Europea de Estacionamiento para las personas con discapacidad para garantizar que las personas con discapacidad tengan igualdad de acceso a condiciones preferenciales, como tasas de entrada reducidas o nulas, acceso prioritario y acceso a estacionamiento reservado. Las nuevas normas solo se aplicarán a las estancias de corta duración y a los titulares de tarjetas de discapacidad que se trasladen a otro Estado miembro para un programa de movilidad. La tarjeta europea de discapacidad se expedirá en formato físico y, cuando esté disponible, en formato digital y será gratuita, incluida las renovaciones. Los Estados decidirán si cobrarla en caso de pérdida o deterioro. La de estacionamiento se expedirá en formato físico y los países podrán cobrar por los costes administrativos de emisión y renovación de la tarjeta. El texto acordado también deberá ser adoptado formalmente por el Consejo antes de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea y de su entrada en vigor.



## ¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

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



*Reclamé contra Xiaomi porque no querían asumir una reparación en garantía. Resuelta con éxito a mí favor y mucho más rápido de lo esperado. Muy agradecido.*

Reseña de un consumidor en Google.



## Caso de éxito

### CEC-España consigue que Amazon Luxemburgo devuelva más de 1.000 euros a un consumidor de Gerona

El consumidor compró un smartphone en Amazon Luxemburgo y al recibirlo comprobó que el teléfono era un modelo inferior y con características diferentes al solicitado por lo que procedió a su devolución, solicitando el reembolso correspondiente. Sin embargo, la empresa no le hacía el reembolso argumentando que el modelo devuelto era distinto al comprado sin llegar a entender que precisamente ese era el motivo por el que el cliente estaba devolviendo el producto. Como la reclamación con Amazon no prosperaba, el consumidor decidió, finalmente, ponerse en contacto con CEC-España y gracias a su intermediación consiguió que la empresa le devolviera los 1.023 euros que le había costado el dispositivo.





**X (Twitter)**  
**Post destacado**

[@eccspain](#)

Centro Europeo del Consumidor en España

Hoy te damos algunas advertencias sobre el fraude digital en el ámbito financiero de la mano de @BancoDeEspana. Mantén bajo control los límites de la tarjeta asociada a la cuenta. Los límites de disposición y de crédito de tus tarjetas no deben ser elevados.



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.

Imágenes: Adobe Stock y Pexels