

CEC-España ayuda a los consumidores a conocer sus derechos en los juegos olímpicos y paralímpicos 2024



Foto de Allan Mas en Pexels

La Tarjeta Sanitaria Europea permite recibir atención médica necesaria y urgente en el extranjero

■ Cuando viajas, cuidado también con el phishing

El phishing es uno de los métodos más utilizados para obtener información de la víctima a través de correos electrónicos, SMS, redes sociales o mensajería instantánea, suplantando la identidad de páginas de servicios conocidos, instituciones o entidades financieras.

■ ¿Qué comisiones te pueden cobrar por la retirada de efectivo en el extranjero?

Al viajar al extranjero, es muy posible que nos cobren comisiones por utilizar los cajeros automáticos del país que vamos a visitar. Estas comisiones son diferentes a las que se podrían cobrar por retirar efectivo en España y podrían variar también según la entidad emisora de la tarjeta.



CEC-España ayuda a los consumidores a conocer sus derechos en los juegos olímpicos y paralímpicos 2024

Con motivo de la celebración de los juegos olímpicos y paralímpicos 2024 que se celebrarán hasta el 8 de septiembre, el Centro Europeo del Consumidor en España publicó en julio un folleto con información práctica y consejos para las personas consumidoras que viajen a Francia.



Nuevo folleto

Antes de viajar, conoce tus derechos como pasajero de la UE

Si tienes previsto viajar, debes saber que las normas de la UE en materia de viajes protegen a los pasajeros en diversas situaciones. En caso de que se cancele el vuelo contratado, si el tren sufre un retraso o si se pierde el equipaje durante un crucero, todos los ciudadanos de la UE pueden ejercer su derecho como pasajeros de la UE y poner una reclamación. No obstante, el pasajero debe tener en cuenta que los derechos variarán en función del tipo de transporte utilizado (avión, tren, autobús/autocar o barco) y de si se viaja a la UE, fuera de la UE o dentro de su territorio. Sin embargo, en la mayoría de los casos el procedimiento para presentar una reclamación por un retraso, una cancelación o problemas con el equipaje es un procedimiento estándar. Además, la red de [Centros Europeos del Consumidor](#) ayuda a las personas consumidoras a reclamar sus derechos.

Foto de Allan Mas en Pexels



Cuando viajas...estos son los bienes de consumo que puedes llevar en la maleta

Aunque los bienes pueden circular libremente dentro de la UE, hay ciertas normas a la hora de transportar determinados bienes de consumo de un país de la Unión a otro. A pesar de que estas normas varían entre países, dentro de la UE, los viajeros pueden llevar cualquier tipo de carne o producto lácteo para consumo personal. Igual ocurre con las flores cortadas, las frutas y hortalizas cultivadas en un Estado miembro y libres de plagas o enfermedades. No obstante, hay ciertos límites para la leche para lactante en polvo, los alimentos para bebés y los alimentos necesarios por razones médicas y los piensos especiales para animales de compañía. En cuanto al alcohol y el tabaco, pueden transportarse siempre que sea para uso personal y cada país de la UE puede establecer sus propios límites para las cantidades. Igualmente, no existen normas para viajar con dinero efectivo entre países de la Unión, por lo que es conveniente consultar siempre a las autoridades aduaneras locales.



Todo lo que necesitas saber para viajar con mascotas por la UE

Para viajar por la UE con tu mascota, simplemente hay que asegurarse de que su pasaporte de la UE para animales de compañía esté actualizado. Este pasaporte puede expedirlo cualquier veterinario autorizado y contiene la descripción y los datos de la mascota, como el código de su transpondedor o el de su tatuaje, así como el registro de sus vacunas contra la rabia y los datos de contacto del veterinario que expidió el pasaporte. Pero el requisito más importante que tienen que cumplir las mascotas -incluidas aquellas que viajan a la UE desde un tercer país- para poder acompañarte en tus viajes es que tengan la vacunación actualizada contra la rabia. Además, si tu país de destino está libre del *Echinococcus multilocularis* (es decir, si viajas a Finlandia, Irlanda, Malta, Noruega o Irlanda del Norte), es importante que la mascota haya seguido un tratamiento contra este tipo de cestodo.

La Tarjeta Sanitaria Europea permite recibir atención médica necesaria y urgente en el extranjero

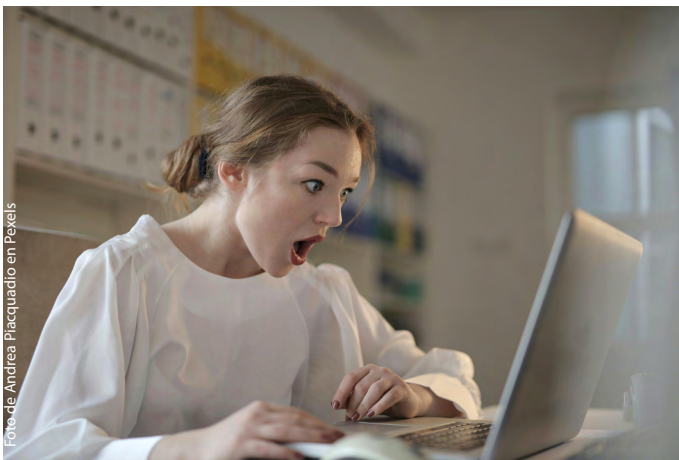
En pleno periodo de vacaciones, el Centro Europeo del Consumidor en España recuerda que la Tarjeta Sanitaria Europea presta cobertura sanitaria a los ciudadanos cuando viajan al extranjero de forma temporal, lo que permite recibir atención médica urgente y necesaria, incluyendo tratamiento para enfermedades crónicas o preexistentes, así como para situaciones de embarazo y parto. Con ella, los ciudadanos acceden directamente a servicios médicos de un proveedor público o contratado con las mismas condiciones y al mismo coste que los residentes asegurados del país que se está visitando. Se trata de una tarjeta personal, intransferible, de carácter gratuito y es válida en cualquier país de la Unión Europea, así como en Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza y el Reino Unido.



Cuando viajas, cuidado también con el phishing

El phishing es uno de los métodos más utilizados para obtener información de la víctima a través de correos electrónicos, SMS, redes sociales o mensajería instantánea, suplantando la identidad de páginas de servicios conocidos, instituciones o entidades financieras. Para obtener esta información, los ciberdelincuentes generalmente facilitan un enlace que redirige al usuario a una página web fraudulenta que simula ser la legítima. Así, el usuario puede creer que está en un sitio de confianza e introducir la información solicitada -contraseñas, datos personales o bancarios- que, en realidad, va a parar a manos del estafador, que luego utilizará o venderá a terceros. Para no caer en la trampa del Phishing, te recomendamos que sigas estas recomendaciones de la Agencia Española de Protección de Datos:

- ✓ Sospecha de mensajes alarmistas.
- ✓ No respondas a mensajes inesperados y que solicitan datos personales.
- ✓ No hagas clic en enlaces de mensajes sospechosos.
- ✓ Elimina los mensajes de empresas que piden los datos de acceso de tus cuentas.
- ✓ Sospecha si hay errores gramaticales.



Los afectados por cancelaciones de vuelos por el fallo de Microsoft tienen derecho a comida y alojamiento si lo necesitan

Los pasajeros que sufrieron cancelaciones de vuelos provocadas a mediados de julio por la caída de Microsoft que afectó al sistema informático de AENA tienen derecho al reembolso del dinero en un plazo máximo de siete días, la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles. Además, la aerolínea debe ofrecerles comida y bebida durante la espera y, si fuese necesario, alojamiento en hotel y el transporte hasta el mismo. En caso de retraso en el vuelo, se recuerda que, si es de cinco horas o superior, la persona consumidora tiene derecho a la devolución del importe del vuelo o a un vuelo alternativo en las fechas que acuerde con la aerolínea.



El Plan de Acción de la UE para el transporte ferroviario de pasajeros de larga distancia y transfronterizo: duplicar el tráfico en 2030 y triplicarlo en 2050

El Plan de Acción de la UE para impulsar los servicios de transporte ferroviario de pasajeros de larga distancia y transfronterizo tiene como objetivo duplicar el tráfico ferroviario de alta velocidad de aquí a 2030 y triplicarlo en 2050. Este plan que se puso en marcha en 2021, se centra en eliminar obstáculos, mejorar la interoperabilidad, modernizar la infraestructura ferroviaria de transporte de pasajeros y mejorar la calidad de los servicios en todos los países de la UE. Para ello, la Comisión Europea ha anunciado su apoyo a diez proyectos piloto con los que mejorará las conexiones ferroviarias transfronterizas en toda la UE y hará que los viajes sean más rápidos, más fáciles y más asequibles.

La CNMC multa a Booking.com con 413,24 millones por abusar de su posición de dominio durante los últimos 5 años

La Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC) ha multado a Booking.com con 413.240.000 euros por abusar de su posición de dominio e infringir los artículos 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC) y 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE). Se trata esta de la multa más alta que ha impuesto la CNMC hasta el momento y, además, viene acompañada de varias obligaciones de comportamiento para garantizar que ni las conductas que dieron lugar a las infracciones, ni otras que puedan producir un efecto equivalente, prosigan en el futuro.



Consumo anima a todas las ciudades de España para que se sumen a la investigación del Ministerio sobre pisos turísticos ilegales

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 –que en el mes de junio puso en marcha una investigación para identificar las viviendas que no disponen de licencia para operar como alojamientos turísticos- se ha puesto en contacto con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) con el objetivo de que las ciudades de toda España colaboren también con esta investigación. Según ha advertido el Ministerio, esta práctica supondría una infracción de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y sería una práctica comercial desleal. De ahí que el Ministerio haya solicitado la cooperación de todas las ciudades españolas para que se unan a las acciones iniciadas con el objetivo de acabar con los anuncios que se publican en plataformas de alquiler turístico de viviendas sin licencia.



Nueva campaña para vigilar que los gastos de gestión por la compra online de entradas para espectáculos se ajustan a la normativa

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha difundido una nota informativa dirigida a usuarios, empresas y autoridades de consumo autonómicas en la que se recuerda cómo deben aplicarse los recargos que las empresas cobran a las personas consumidoras por la compra online de entradas para espectáculos como festivales de música o conciertos. En ella, el Ministerio explica los requisitos que deben cumplir para que estos recargos sean acordes con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y, por lo tanto, se protejan los derechos de las personas consumidoras.





Se incrementan los pagos con instrumentos distintos del efectivo

El número total de operaciones de pago efectuadas con instrumentos distintos del efectivo en la zona del euro en el segundo semestre de 2023 se incrementó un 6,6 % con respecto a al segundo semestre de 2022 y fue de 71.200 millones de operaciones, mientras que el importe total disminuyó un 7,2 % hasta situarse en 111,4 billones de euros. Los sistemas de pago minoristas de la zona del euro procesaron alrededor de 51.800 millones de operaciones por un importe de 25 billones de euros.

¿Qué comisiones te pueden cobrar por la retirada de efectivo en el extranjero?

Al viajar al extranjero, es muy posible que nos cobren comisiones por utilizar los cajeros automáticos del país que vamos a visitar. Estas comisiones son diferentes a las que se podrían cobrar por retirar efectivo en España y podrían variar también según la entidad emisora de la tarjeta.

En España, la entidad propietaria del cajero no puede cobrar al usuario comisiones directamente, pero sí a su entidad, que puede asumirla o pasársela después de forma total o parcial. Esa información se muestra en la pantalla del cajero cuando se va a retirar el dinero, por lo que es importante leer siempre esta información. En ese momento, el cajero ofrece la opción de rechazar la operación y buscar un cajero donde el servicio no tenga coste.

En el extranjero, no es tan sencillo saber cuáles serán las comisiones por retirada de efectivo. Dependerá, por ejemplo, de si el usuario se encuentra en la zona euro o en un tercer país, por lo tanto, habrá que considerar además el tipo de cambio, o si se utiliza tarjeta de débito o crédito.

La comisión que aplica el banco propietario del cajero no está reflejada en tu contrato, pero las demás comisiones que tu entidad podría cobrarte por el uso de la tarjeta en el extranjero sí lo están. Por eso, es importante revisar las condiciones particulares de la tarjeta antes de viajar y valorar las alternativas que existen para realizar pagos en moneda extranjera.

Ejemplos de algunas de las comisiones que pueden cobrarse por sacar dinero en el extranjero con una tarjeta emitida en España:

- ✓ **Tarifa cobrada por los emisores de las tarjetas.** Las entidades emisoras suelen establecer un coste por la retirada de efectivo en otros países, que pueden variar según la divisa empleada y el importe retirado. Por ejemplo, una comisión por cambio de divisa (aproximadamente un 3%) o una comisión por retirada de efectivo (en torno a un 4-5% de la cantidad dispuesta).
- ✓ **Comisión cobrada por los cajeros automáticos (surcharge fees).** La entidad propietaria del cajero puede cobrar a los usuarios que no son clientes, según la divisa utilizada y el importe retirado.
- ✓ **Sobreprecio en el tipo de cambio.** Los tipos de cambio que suelen usar las tarjetas y los cajeros también incluyen un margen de compensación por el riesgo para el emisor de la tarjeta o el administrador del cajero.

España moderniza el Sistema Arbitral para resolver conflictos de consumo extrajudicialmente de forma más ágil y accesible

El Gobierno de España ha aprobado un **Real Decreto** con el objetivo de modernizar el Sistema Arbitral de Consumo permitiendo que el proceso pueda resolverse íntegramente de forma digital, al tiempo que se garantiza la seguridad del sistema en todo momento. De este modo, las personas consumidoras y usuarias podrán resolver sus conflictos de consumo por la vía extrajudicial de manera más ágil y accesible. La iniciativa permitirá ahorrar tiempo y recursos tanto a las partes implicadas como a la propia Administración. Tanto las solicitudes como las notificaciones se realizarán online, y las audiencias podrán hacerse también a distancia mediante videoconferencias.



Consumo impone las primeras sanciones por “falsas rebajas” en plena campaña de rebajas de verano

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha impuesto sanciones por importe de 90.000 euros a dos grandes operadores de comercio online por ofrecer rebajas engañosas durante la última campaña de “**Black Friday**”. Además, el Ministerio tiene abiertos sendos expedientes a otros seis grandes operadores por ofrecer también rebajas engañosas en sus ventas online, con una propuesta de sanción de más de medio millón de euros. La práctica fraudulenta llevada a cabo por las empresas consistía en subir el precio de diferentes productos antes del “Black Friday” para luego rebajarlos hasta su precio original, lo que según advierte el Ministerio supone una infracción del artículo 20 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.



¿Quieres participar en la creación de nuevos derechos de Consumo?



Así pueden contribuir los ciudadanos a configurar la legislación y las políticas de la UE

Además de las elecciones que se celebran cada cinco años para elegir a los representantes del Parlamento Europeo, hay otras maneras en las que los ciudadanos de la UE pueden influir en las normas europeas:

- ✓ **Iniciativa Ciudadana Europea:** Para instar a la Comisión Europea a que proponga una nueva legislación sobre un asunto concreto.
- ✓ **Peticiones al Parlamento Europeo:** Para examinar un asunto que afecte a cualquier ciudadano.
- ✓ **Denuncias a escala de la UE:** Sobre cómo se está aplicando una norma en la UE.
- ✓ **Defensor del Pueblo Europeo:** Investiga las reclamaciones presentadas sobre casos de mala administración y examina cuestiones sistémicas de más amplio alcance que afectan a las instituciones de la UE.
- ✓ **Paneles Europeos de Ciudadanos:** Son grupos de ciudadanos elegidos aleatoriamente de los 27 Estados miembros para debatir, a nivel europeo, las próximas propuestas clave que nos afectan a todos. Estos paneles elaboran recomendaciones que la Comisión Europea debe tener en cuenta para definir políticas e iniciativas.
- ✓ **Plataforma de Participación Ciudadana:** Espacio para involucrar a los ciudadanos y debatir las políticas de la UE.
- ✓ **Portal “Díganos lo que piensa”:** Los ciudadanos pueden inscribirse a este portal para compartir puntos de vista sobre las iniciativas de la Comisión.
- ✓ **Presentación de observaciones a las “hojas de ruta”, “proyectos de normas”, “propuestas” y actos adoptados,** durante un periodo de 4 semanas.

Entra en vigor el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial

El Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial, que tiene como objetivo fomentar el desarrollo y la implantación responsables de la inteligencia artificial en la UE, ha entrado en vigor este mes de agosto. Estas normas abordan los posibles riesgos para la salud, la seguridad y los derechos fundamentales de los ciudadanos y proporcionan a los desarrolladores e implementadores requisitos y obligaciones claros sobre los usos específicos de esta tecnología. Las disposiciones relativas a los modelos de inteligencia artificial de uso general de este marco reglamentario común europeo entrarán en vigor en 12 meses.



La red ECC-Net reclama una mayor regulación para proteger a los consumidores frente al dropshipping

El «dropshipping» es un modelo de venta al por menor que permite a los vendedores comercializar productos sin necesidad de adquirirlos previamente. Así, cuando el vendedor vende un artículo, lo compra a un tercero que es el que lo envía directamente al cliente final. El vendedor, por lo tanto, se encarga de la gestión de los pedidos y la facturación, mientras que la empresa subcontratada se ocupa de almacenar, empaquetar y enviar los productos. Se trata de un modelo de negocio que surgió con el comercio electrónico y adquirió una importancia significativa con la pandemia provocada por la COVID-19. Ahora, la red [ECC-Net](#) ha publicado un [documento](#) en el que se analiza su funcionamiento, el cumplimiento de las plataformas de dropshipping con la normativa europea, así como una serie de recomendaciones para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras cuando compran a estos vendedores.

ECC-Net publica sus recomendaciones para garantizar una mayor protección en los servicios de mensajería

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) acaba de publicar un [informe](#) en el que analiza los problemas que actualmente persisten en Europa con los servicios de paquetería, al tiempo que ofrece una serie de recomendaciones para proteger mejor los derechos de los usuarios. La red ECC-Net recuerda que la legislación de la UE persigue de forma clara la protección de las personas consumidoras cuando compran online. Sin embargo, ECC-Net sigue constatando que las entregas y devoluciones de los productos que se compran en línea siguen entrañando numerosos problemas que dan lugar a un importante número de reclamaciones a empresas que no respetan la legislación europea vigente en materia de consumo.



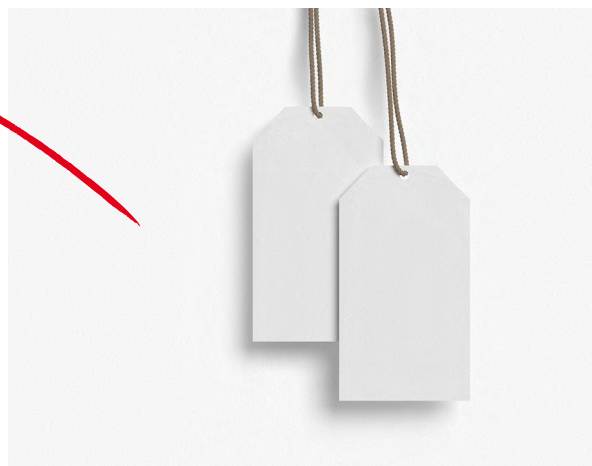


Los patrones adictivos en Internet afectan a la autonomía y al desarrollo de los menores de edad

La Agencia Española de Protección de Datos ha presentado un [informe](#) que analiza cómo los tratamientos de los datos personales de los usuarios en numerosas plataformas, aplicaciones y servicios incluyen patrones adictivos para aumentar su tiempo de conexión. El informe pone de manifiesto cómo, en muchos casos, estos proveedores implementan patrones de diseño engañosos y adictivos para prolongar el tiempo que los usuarios permanecen en sus servicios o para incrementar su nivel de compromiso y la cantidad de datos personales que se recogen sobre ellos. El impacto adverso de las estrategias adictivas es considerablemente mayor cuando se utilizan para tratar datos personales de personas vulnerables, como es el caso de la infancia y adolescencia, influyendo en las preferencias e intereses de los menores y afectando en última instancia a su autonomía y a su derecho al desarrollo.

Consumo lanza a audiencia pública el proyecto de Real Decreto por el que se regula el etiquetado accesible

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha comenzado la tramitación del proyecto de Real Decreto por el que se regula el etiquetado accesible de productos de consumo con su lanzamiento a audiencia pública, paso previo necesario para continuar el recorrido hasta su futura aprobación.



Consumo quiere corroborar que los supermercados trasladan la reducción del IVA del aceite de oliva a los consumidores

La Dirección General de Consumo -integrada en el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030- ha enviado nuevos requerimientos de información a las principales empresas de distribución minorista de ámbito nacional con el fin de comprobar si están trasladando correctamente al precio final del aceite de oliva la bajada al 0% del IVA, tal y como decretó el Consejo de Ministros el pasado 25 de junio y cuyo cumplimiento es obligado desde el 1 de julio. Se trata de una iniciativa que amplía las actuaciones en curso con el fin de asegurar que la bajada del IVA repercuta íntegramente en las personas consumidoras y no va, en ningún caso, a alimentar el margen de beneficios de los distribuidores minoristas.



Andrés Barragán, nuevo secretario general de Consumo y Juego

Aprobado en Consejo de Ministros el nombramiento de Andrés Barragán como nuevo secretario general de Consumo y Juego, a propuesta del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Este nuevo nombramiento ha tenido lugar debido a que la anterior secretaria general, Bibiana Medialdea ha tenido que incorporarse a la Universidad Complutense de Madrid para consolidar su plaza de profesora.



Foto del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030



10º aniversario del Día de la Educación Financiera

El próximo 7 de octubre, se conmemora el 10º aniversario del Día de la Educación Financiera 2024 bajo el lema “Finanzas digitales: Aprende, InnoVa, Avanza”. Este año, el acto central se celebrará en Madrid y se podrá seguir en streaming a través de la página web de [Finanzas para Todos](#). Dicho acto constará de diversos hitos, entre los que se incluye la celebración de la final del Concurso de Conocimientos Financieros y la entrega de los Premios Finanzas para Todos. Igualmente, se incluirán elementos para reflexionar sobre la importancia de las finanzas digitales para los más jóvenes.

Diseño ecológico

Entra en vigor el nuevo reglamento que mejora la sostenibilidad de los productos comercializados en la UE

Con la entrada en vigor del nuevo [Reglamento \(UE\) 2024/1781](#) sobre diseño ecológico para productos sostenibles, se incorporan distintos requisitos adicionales de diseño e información para todas las categorías de bienes físicos que se introduzcan en el mercado de la Unión Europea (UE). Este Reglamento deroga la [Directiva 2009/125/CE](#) que solo abarcaba bienes relacionados con la energía, mejorando así -de forma significativa- la circularidad, la eficiencia energética y los aspectos relativos a la sostenibilidad medioambiental de los productos que se introducen en la UE. Además, las normas sobre diseño ecológico van más allá de la eficiencia energética de los productos ya que incluyen consideraciones medioambientales en todas las fases del desarrollo de los productos.

Nuevo etiquetado digital de fertilizantes

El Consejo de la UE adopta legislación sobre el etiquetado de los fertilizantes

El Consejo de la UE ha aprobado un nuevo Reglamento que promueve el uso de etiquetas digitales en los productos fertilizantes UE y mantiene, al mismo tiempo, las etiquetas físicas para los casos necesarios. Con la incorporación de este etiquetado digital se persigue reducir los costes, la burocracia y la huella ambiental de los productores. Las etiquetas digitales tendrán una vida útil de al menos 10 años a partir de la comercialización del producto. El Reglamento también garantiza la disponibilidad de información por medios físicos con el fin de proteger a los consumidores o a las personas vulnerables que posean pocas competencias digitales. Igualmente se propondrá un etiquetado digital para los productos vendidos a granel, siempre que la información necesaria también se muestre en formato físico en un lugar visible en el punto de venta.



Tribunales

Publicidad desleal

Publicidad de biocidas: el Derecho de la Unión prohíbe la utilización de la indicación «respetuoso con la piel»

Según la normativa europea, los biocidas no pueden anunciarse de forma que puedan inducir al usuario a error en cuanto a los riesgos que dichos productos pueden entrañar para la salud, el medio ambiente o respecto a su eficacia. En ningún caso podrá aparecer en la publicidad de un biocida la mención «biocida de bajo riesgo», «no tóxico», «inofensivo», «natural», «respetuoso con el medio ambiente», «respetuoso con los animales», ni ninguna otra indicación similar.

Mercados Digitales

Reglamento de Mercados Digitales: desestimado el recurso de Bytedance (TikTok) contra la Decisión de la Comisión que la designa como guardián de acceso

Bytedance Ltd es una sociedad que, a través de sus filiales, ofrece la plataforma de red social en línea TikTok. Mediante una Decisión de 5 de septiembre de 2023, la Comisión designó a Bytedance como guardián de acceso en virtud del Reglamento de Mercados Digitales. En noviembre de 2023, Bytedance presentó un recurso solicitando la anulación de esta Decisión. El Tribunal General, a petición de Bytedance, decidió tramitar el presente asunto mediante el procedimiento acelerado y ahora, en una reciente sentencia, el Tribunal General ha desestimado el recurso de Bytedance.

Viajes al extranjero

Un consumidor que haya reservado un viaje al extranjero podrá demandar al organizador ante el órgano jurisdiccional del lugar de su domicilio

El Tribunal de Justicia aclara que el Reglamento de «Bruselas I bis» es aplicable incluso si el consumidor y el organizador de viajes tienen su domicilio en el mismo Estado miembro, siempre que el destino del viaje esté situado en el extranjero. Este elemento de extranjería basta para hacer que el Reglamento sea aplicable. Por lo tanto, un consumidor que haya reservado un viaje al extranjero podrá demandar al organizador ante el órgano jurisdiccional del lugar de su domicilio. Igualmente podrá hacerlo si el consumidor y el organizador tienen su domicilio en el mismo Estado miembro.

Viajes combinados

COVID-19: la garantía contra la insolvencia del organizador de viajes combinados se aplica también cuando el viajero ha cancelado el viaje, antes de la insolvencia, por circunstancias inevitables y extraordinarias

El Tribunal de Justicia responde que la garantía concedida a los viajeros contra la insolvencia del organizador de viajes combinados se aplica también cuando un viajero cancela el viaje por circunstancias inevitables y extraordinarias y, tras esa terminación, el organizador incurre en insolvencia.

Préstamos hipotecarios

Es posible controlar la transparencia de las cláusulas suelo en el marco de una acción colectiva que comprenda a todo el sistema bancario de un país

El Tribunal de Justicia señala que ninguna disposición de la Directiva sobre cláusulas abusivas indica que el control judicial de transparencia queda excluido en el marco de una acción colectiva. Ese control debe simplemente adaptarse a las particularidades de las acciones colectivas y concentrarse en las prácticas contractuales y precontractuales estándar del profesional con respecto al consumidor medio.

El Tribunal Supremo comparte el criterio del TJUE sobre el plazo de prescripción de la reclamación de los gastos hipotecarios indebidos

Salvo en aquellos casos en que la entidad prestamista pruebe que, en el marco de sus relaciones contractuales, un consumidor pudo conocer en una fecha anterior que esa estipulación era abusiva, el día inicial del plazo de prescripción de la acción de restitución de gastos hipotecarios indebidamente pagados por un consumidor será el de la fecha en la que la sentencia firme declare la nulidad de la cláusula que obligaba a tales pagos.

Estafa a inversores

La Audiencia Nacional confirma que el expresidente del Banco Popular debe ser juzgado por estafa a inversores en la operación de ampliación de capital de 2016

El objeto del procedimiento son unos hechos que derivan de la aprobación y ejecución de la ampliación de capital acordada por el Banco en 2016, una tarea de la que “no puede dejarse de lado ni apartarse la figura del Presidente de la entidad bancaria, pues se trataba de una operación especialmente importante para la operatividad y, casi diríamos, que la subsistencia del propio Banco Popular”.

Derecho al honor

La Audiencia Provincial de A Coruña condena a una entidad financiera a pagar a una mujer 3.000 euros por vulnerar su derecho al honor al incluirla en un fichero de morosos

El fallo concluye que no puede considerarse que la comunicación de los datos al fichero de morosos se haya realizado por parte del acreedor “concurriendo el requisito de la existencia de una deuda cierta, líquida y exigible, sino claramente contradictoria con la certificación de deuda en la que se apoyó el requerimiento de pago”. El reconocimiento de deuda firmado por la demandante está invalidado porque carecía “de la previa y suficiente información de los conceptos reclamados”.

¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

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



Lejos de lo que suele ser habitual, este servicio responde rápidamente y atiende cada una de las consultas. En tan solo dos meses han conseguido resolver una reclamación a Trenitalia por la dificultad de cambiar un billete. ¡Excelente!

Reseña de un consumidor en Google.



Foto de Olly en Pixels

Caso de éxito

CEC-España ayuda a un consumidor español a recuperar más de 2.500 euros por la compra de dos dispositivos que no llegó a recibir

Un consumidor español compró un teléfono y una cámara en una tienda online de Alemania por valor de 2.546 euros. Tras pagar el importe, la empresa mandó un mensaje al consumidor confirmando la entrega, a pesar de que el consumidor nunca llegó a recibir los dispositivos. Por este motivo, contactó con la empresa para reclamar su compra, pero la tienda nunca llegó a reconocer ninguna incidencia, a pesar de que la empresa de mensajería había perdido la identificación para hacer el seguimiento. Ante esta situación, el consumidor optó por contactar con Paypal para reclamar el reembolso pero, como en la documentación de la tienda la compra aparecía como entregada, le denegaron también la reclamación. Finalmente, solicitó la ayuda del Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) y gracias a su intermediación, el consumidor consiguió recuperar íntegramente la cantidad abonada.

Derechos del consumidor en las entregas de las compras online

- ✓ Plazo máximo para la entrega del pedido: 30 días naturales desde la fecha de la compra. Si el empresario no cumple con esta obligación, el consumidor y usuario deberá conceder un plazo adicional adecuado a las circunstancias.
- ✓ Derecho a rescindir el contrato si el empresario no entregara los bienes en el plazo acordado.
- ✓ Derecho a reembolso si la entrega no se puede realizar por problemas de disponibilidad del bien o del servicio contratado.
- ✓ Cuando el pago del reembolso se retrasa injustificadamente, el consumidor tiene derecho a reclamar el doble del importe adeudado e indemnización por daños y perjuicios en lo que excedan de dicho importe.
- ✓ Derecho al reembolso si la compra no puede entregarse debido a problemas de disponibilidad del bien o servicio contratado.
- ✓ Derecho de desistimiento. Plazo de 14 días para devolver la compra, sin necesidad de justificar la devolución y sin penalización.

ECC-Net advierte que, en algunos casos, las empresas trasladan a los consumidores la carga de la prueba para demostrar que la mercancía no se ha entregado o que es defectuosa, solicitándoles incluso denuncias policiales. Sin embargo, en España, en las compras de productos nuevos -durante los dos primeros años- se presumirá que el defecto del producto ya venía de fábrica por lo que el consumidor no tendrá que probar la falta de conformidad.



X (Twitter) Post destacado

@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

¿Sabías que sobre el 80% de los desechos marinos son plásticos? Ahora, la Directiva de la UE sobre plásticos de un solo uso obliga a que los tapones vayan unidos a las botellas. Contribuye a reducir la contaminación y a acelerar la economía circular.

https://commission.europa.eu/news/less-plastic-waste-means-cleaner-beaches-2024-08-14_es



NIPO: 233-24-032-X

© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Secretaría General Técnica

2024

<https://cpage.mpr.gob.es/>

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