



Centro Europeo del
Consumidor en España

febrero 2018

boletín de noticias

| Nº 2 |

“El Centro Europeo del Consumidor se prepara para los nuevos retos en materia de consumo”



Analizamos con la nueva jefa de oficina los desafíos del Centro Europeo para los próximos años



Pilar Biesa: “El Centro Europeo del Consumidor se prepara para los nuevos retos en materia de consumo”.

Pilar Biesa se incorporó al Centro Europeo del Consumidor como jefa de oficina en enero y se propone convertir el Centro en un referente español en materia de consumo transfronterizo

P.- ¿Qué es el Centro Europeo del Consumidor?

R.-El Centro Europeo del Consumidor de España (CEC-ES) forma parte de la red de centros del consumidor de la Unión Europea (ECC-Net: European Consumer Centre-Network) integrada por un total de 30 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 28 Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia. Se trata de un proyecto cofinanciado por la Comisión Europea y la Agencia Española de Consumo Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), cuyo objetivo es reforzar la protección y la confianza del consumidor europeo en el mercado interior. Para ello, informamos a los ciudadanos de sus derechos como consumidores europeos y gestionamos reclamaciones sobre la compra de bienes y servicios en cualquiera de los otros Estados miembros.

P.- ¿Qué tipo de reclamaciones atienden en los Centros Europeos del Consumidor?

R.- CEC-ES colabora con los otros miembros de la red ECC-Net cuando los consumidores precisan información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Desde nuestro centro ayudamos a los consumidores que residen en España y que quieren reclamar a empresas con sede en otro Estado de la UE, Noruega o Islandia. Además, gestionamos reclamaciones que nos remiten desde otros centros europeos relativas a consumidores de otros países de la UE, Noruega e Islandia y que reclaman contra empresas con sede en nuestro país. En cualquier caso, siempre es necesario que el consumidor haya reclamado previamente a la empresa por algún medio del que quede constancia escrita, como e-mail, fax o correo certificado y que presente un comprobante del pago realizado. El CEC no tramita reclamaciones de ciudadanos españoles en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio de su propio país.

Solo en 2017, la red ECC-Net atendió a más de 52.000 solicitudes de información y cerca de 48.000 reclamaciones. En cuanto a las solicitudes de información, los temas más consultados fueron los relativos a transporte, tiempo libre y cultura, mientras que la mayor parte de las quejas estaban relacionadas con los procedimientos administrativos, engaños, retrasos en transporte, así como el precio y método de pago.

»»» [Entrevista completa.](#)



La nueva página web del Centro Europeo del Consumidor más internacional que nunca.

Todos sus contenidos ahora disponibles también en inglés.

La nueva [página web](#) del Centro Europeo del Consumidor en España (www.cec-msssi.es) ya es bilingüe. A partir de ahora, los consumidores europeos que consulten el sitio web podrán encontrar información sobre sus derechos relacionados con compras transfronterizas en la UE, Noruega e Islandia tanto en español como en inglés. De esta forma, la nueva web se convierte en un espacio internacional dinámico con noticias actualizadas del sector y desde la que todos los consumidores residentes en España que quieran poner una reclamación contra una empresa con sede social en otro Estado de la UE, Noruega o Islandia podrán hacerlo a través de su sencillo [Formulario online](#) disponible en 25 idiomas.

La versión inglesa de la web mantiene la misma estructura y contenidos que su hermana española. Con un diseño adaptable, sencillo y atractivo permite un acceso intuitivo a los contenidos desde cualquier dispositivo ya sea tableta, smartphone o portátil. Desde ella también se puede acceder a los perfiles que el Centro Europeo tiene en [youtube](#) y [twitter](#) para seguir todas las novedades en materia de consumo europeo, así como a la aplicación gratuita [Travel App ECC-net](#).



El Centro Europeo conmemorará el Día Mundial de los Derechos del Consumidor el próximo 15 de marzo.

Con el fin de sensibilizar sobre los derechos y necesidades de los consumidores, el Centro Europeo del Consumidor celebrará el próximo 15 de marzo el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Una oportunidad única para avanzar en la defensa y protección de los derechos de los consumidores así como perseguir los posibles abusos e injusticias que pudieran menoscabar estos derechos. Por su parte, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia junto con el Consejo de Consumidores y Usuarios celebrarán una [Jornada bajo el título ¿Puede el consumidor de productos financieros ya dormir tranquilo?](#) En ella distintos expertos analizarán la ética de los negocios, la defensa de los consumidores energéticos y, muy especialmente, el imprescindible blindaje de los consumidores de productos financieros.

[>>> Programa de la Jornada.](#)



El Centro Europeo celebra el Día de Internet Seguro.

El Centro Europeo del Consumidor en España celebró el seis de febrero el Día de Internet Seguro con el objetivo de concienciar a los consumidores sobre los distintos problemas que se presentan en la compras online. Con esta iniciativa, se ofreció a los consumidores una serie de recomendaciones con el fin de ayudarles a detectar posibles fraudes online. Entre otros consejos, se advertía a los ciudadanos que desconfiaran de aquellas ofertas demasiado buenas para ser verdad, así como de las plataformas que solo aceptan pagos por adelantado en las compras online.

- >>> [Saber más.](#)
- >>> [Guía Práctica: Compra Segura en internet.](#)
- >>> [Fichas Prácticas: Compra Segura en internet.](#)



Instituciones europeas y españolas advierten a los consumidores sobre los riesgos de las monedas virtuales.

Desde Europa, la Autoridad Europea de Valores y Mercados ([ESMA](#)), la Autoridad Bancaria Europea ([EBA](#)) y la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación ([EIOPA](#)) han emitido un comunicado conjunto para concienciar a los consumidores sobre el alto riesgo que se asumen comprando las llamadas “monedas virtuales”. Por su parte, la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([CNMV](#)) y [Banco de España](#) dan cuenta de la proliferación de estos activos también conocidos como “criptomonedas” y advierten que, hasta la fecha, ninguna emisión de “criptomoneda” ni ninguna oferta inicial de criptomoneda (ICO) ha sido registrada, autorizada o verificada por ningún organismo supervisor en España. Esto implica que no existen “criptomonedas” ni “tokens” emitidos en ICOs cuya adquisición o tenencia en España pueda beneficiarse de ninguna de las garantías o protecciones previstas en la normativa relativa a productos bancarios o de inversión.

- >>> [Comunicado ESMA, EBA y EIOPA.](#)
- >>> [Comunicado CNMV y Banco de España.](#)



La Comisión publica orientaciones sobre cómo aplicar las nuevas normas de protección de datos en toda la UE.

La nueva normativa europea sobre protección de datos deberá aplicarse a partir del 25 de mayo. Para ayudar a los distintos agentes económicos y sociales de los Estados miembros en el cumplimiento de las nuevas normas, la Comisión ha publicado una serie de orientaciones para facilitar su aplicación directa y fluida en toda la UE. Asimismo, ha puesto en marcha una nueva herramienta en línea destinada a ayudar a las pymes. Por su parte, la [Agencia Española de Protección de Datos](#) ha publicado en su página web toda la información necesaria para cumplir con el [Reglamento \(EU\) 2016/679 de Protección de Datos](#).

>>> [Saber más.](#)

>>> [Comunicación de la Comisión al Parlamento y al Consejo.](#)



Europa reclama a las empresas de redes sociales cumplir con las normas de la UE en materia de consumo.

Facebook, Google+ y Twitter han publicado recientemente los cambios realizados para ajustar sus condiciones de servicio a las normas de protección de los consumidores de la UE. Estas medidas beneficiarán a más de 250.000 consumidores de la UE que utilizan las redes sociales. Sin embargo, desde Europa se insiste en que no es suficiente ya que solo se están cumpliendo en parte los requisitos establecidos en la legislación de la UE sobre consumidores. La Comisión Europea cuenta con que las plataformas en línea detecten, eliminen y prevengan de forma rápida y proactiva los contenidos ilegales. Además, las autoridades nacionales de consumo y la Comisión supervisarán la aplicación de los cambios y utilizarán activamente el procedimiento de notificación y acción facilitado por las empresas, centrándose en los contenidos comerciales ilegales relativos a suscripciones no deseadas y otros fraudes. En abril está previsto que la Comisión presente un “nuevo marco para los consumidores” con el que se modernice el Derecho vigente en materia de consumo y que garantice su adecuado cumplimiento.

>>> [Saber más.](#)

 [Ficha técnica / Mejores redes sociales para los consumidores europeos. \(190 Kb\)](#)



Europa avanza en la supresión de obstáculos a las compras por internet transfronterizas.

Las nuevas normas aprobadas el seis de febrero por el Parlamento Europeo prohibirán el bloqueo geográfico injustificado permitiendo a los consumidores elegir desde qué página web desean realizar la compra, sin que sean redirigidos a otra web o incluso bloqueados debido a su nacionalidad, lugar de residencia o localización. De esta forma, los vendedores deberán tratar a los clientes de otro país europeo igual que a los locales, ofreciéndoles el mismo precio. Entre los productos y servicios cubiertos por la normativa figuran las entradas a espectáculos y parques de ocio, estancias hoteleras y el alquiler de vehículos. Quedan excluidos, por el momento, los bienes protegidos por derechos de autor, los servicios audiovisuales y el transporte.

Presentada como parte del mercado único digital, esta regulación está incluida en la ley para reforzar los [derechos de los consumidores](#) ya aprobada por el Parlamento en noviembre de 2017, así como en el paquete de comercio electrónico -junto a la legislación sobre [servicios transfronterizos de entrega de paquetes](#)- cuya votación en el pleno del Parlamento está prevista en marzo de 2018.

- »»» [Saber más.](#)
- »»» [Comunicado de prensa del Consejo Europeo.](#)



El Consejo aprueba el aplazamiento de las normas sobre seguros.

El Consejo ha acordado aplazar la fecha límite de transposición de la Directiva que mejora la protección de los consumidores en lo que respecta a los productos de seguro hasta el próximo 1 de julio de 2018 y su fecha de aplicación hasta el 1 de octubre de 2018. La fecha de aplicación de la Directiva 2016/97 era el 23 de febrero de 2018 y los Estados miembros tenían hasta esa fecha para incorporarla a sus disposiciones legales y reglamentarias nacionales.

- »»» [Saber más.](#)



Publicado el Reglamento europeo sobre la cooperación entre autoridades nacionales que protegen a los consumidores.

El Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) ha publicado el Reglamento de la UE 2017/2394 que establece las condiciones en que las autoridades competentes designadas por sus Estados miembros cooperarán y coordinarán acciones entre sí y con la Comisión para hacer cumplir dicha legislación y garantizar el buen funcionamiento del mercado interior, y mejorar la protección de los intereses económicos de los consumidores. Este reglamento será aplicable a partir del 17 de enero de 2020 y deroga el Reglamento (CE) 2006/2004.

»»» [Reglamento UE 2017/2394.](#)



El Parlamento y el Consejo proponen un reglamento para armonizar las condiciones de comercialización de productos.

El Parlamento europeo y el Consejo han propuesto un Reglamento que establece las normas relativas a la información que determinados productos deben facilitar a los consumidores con el fin de armonizar sus condiciones de comercialización. En él se establece también un marco para la cooperación con los operadores económicos y dispone de un marco para la vigilancia del mercado de tales productos con el fin de garantizar que cumplan los requisitos para proporcionar un nivel elevado de protección de intereses públicos como la salud, la seguridad, la protección de los consumidores o la protección del medio ambiente. Asimismo, establece un marco para los controles de los productos que entran en el mercado de la Unión. Entrará en vigor 20 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea y será aplicable a partir del uno de enero de 2020.

»»» [Propuesta de Reglamento.](#)



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición



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



cec-msssi.es

Ayúdenos a mejorar nuestro servicio rellenando esta sencilla [encuesta](#), tan solo le llevará unos segundos.

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

Síguenos en [@eccspain](#) y en
[youtube](#)

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

[Política de privacidad](#)