

Nota informativa

ECC-Net conmemora el Día de Europa con la mirada puesta en el futuro de los derechos de los consumidores

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha gestionado más de 124.000 solicitudes en 2023 y ha conseguido reembolsos para los consumidores por valor de cerca de 9 millones de euros

Madrid, 8 de mayo de 2024. Desde las últimas elecciones, la Unión Europea ha desarrollado numerosas normas para proteger a las personas consumidoras y fortalecer sus derechos. Sin embargo, la evolución de los hábitos de consumo, especialmente hacia el ámbito digital, hace necesario que –en los próximos años– Europa siga avanzando con una legislación que responda a las actuales y futuras necesidades surgidas con la creciente digitalización e incorporación de tecnologías basadas en la Inteligencia Artificial. Coincidiendo con el [Día de Europa](#) que se celebra cada año el 9 de mayo y a tan solo un mes de que se celebren las próximas elecciones europeas (9 de junio), la red ECC-Net presenta sus recomendaciones con las que reforzar los derechos de los consumidores durante el próximo mandato del Parlamento Europeo.

Compras en línea seguras

Con el objetivo de construir un mercado digital único fuerte y ofrecer una mayor protección a los consumidores europeos, los Centros Europeos del Consumidor proponen a los futuros miembros del Parlamento Europeo adoptar distintas medidas, especialmente en los siguientes ámbitos:

- **Más transparencia y seguridad en las plataformas de Marketplace.** Las plataformas de Marketplace facilitan el contacto entre compradores y los vendedores. No obstante, los consumidores suelen tener problemas para identificar fácilmente a los vendedores cuando compran en este tipo de plataformas de intermediación. Igualmente, en los Marketplaces, a veces es posible comprar productos importados de terceros países que no siempre cumplen con la normativa de seguridad europea.
- **Reforzar la seguridad de los pagos en línea.** Los Centros Europeos del Consumidor reclaman a los proveedores de servicios de pago online que se refuercen las medidas de seguridad con el fin de detectar y evitar mejor el fraude. De igual modo, es necesario adoptar nuevas medidas para facilitar que los consumidores puedan denunciar los posibles fraudes. La red ECC-Net ve necesario que, en caso de problemas o fraude, el consumidor pueda acceder a los reembolsos de una forma más sencilla por los pagos realizados de forma incorrecta o fraudulenta a través de mecanismos de devolución de cargo (chargeback o retroceso de cargos) ofrecidos por los emisores de tarjetas.
- **Normas claras y nuevas responsabilidades para regular la actividad de los influencers.** Según una investigación de la Comisión Europea, solo el 20% de los influencers identifican claramente sus publicaciones comerciales como anuncios. El 80% restante debería ser denunciado por las autoridades por incumplimiento de las normas europeas.

Inteligencia Artificial y Protección de las personas consumidoras

La Inteligencia Artificial (IA) está cada vez más presente en nuestros hábitos de consumo y es utilizada frecuentemente tanto por tiendas online, como plataformas digitales o redes sociales. Esta tecnología utiliza algoritmos que, basándose en nuestros datos personales, es capaz de determinar aquellos productos que terminaremos comprando con mayor probabilidad. Para mitigar estos riesgos, la Unión Europea ha aprobado recientemente una ley sobre IA, proporcionando así el primer marco legal en esta materia. Ahora, con el fin de asegurarse de que la IA esté también al servicio de los intereses de los consumidores, la red ECC-Net ha definido una serie de recomendaciones. Por ejemplo, sugiere que los consumidores deben ser informados puntualmente cuando un algoritmo utilice su información personal (relacionada con su comportamiento de compra, salud o finanzas) para venderles bienes y servicios. Asimismo, cuando una empresa ofrezca un servicio de atención al cliente basado en un "chatbot" impulsado por IA, los consumidores deberían tener siempre la opción de contactar con un ser humano, en lugar de ser atendidos por un sistema automatizado. Por otro lado, dada la rápida evolución tecnológica de la IA, la red ECC-Net considera necesario que la normativa europea debe ajustarse y reformarse con frecuencia para adaptarse tanto a las necesidades actuales como a las que puedan emerger en un futuro.

Mejora de los derechos de los viajeros

Adaptar la regulación relativa al transporte y los viajes es una de las próximas prioridades legislativas de la UE. En este proceso de adaptación normativa, la red ECC-Net advierte que las personas consumidoras necesitan una mejor protección en caso de que las aerolíneas quiebren. Esta es una de las conclusiones a las que ha llegado ECC-Net tras observar –especialmente en el contexto de la pandemia- que los pasajeros europeos pierden un promedio de 431 euros en caso de quiebra de las compañías aéreas. De ahí que sea urgente establecer un sistema de garantía que proteja a los consumidores contra la insolvencia de las aerolíneas.

Igualmente, para la red ECC-Net, el reglamento europeo que define los derechos de los pasajeros aéreos desde 2004 también necesita ser revisado. Por ejemplo, es preciso aclarar qué constituye una "circunstancia extraordinaria" y enumerar ejemplos específicos que justificarían –en estos casos- que el viajero no sea compensado por parte de la aerolínea. Además, la ECC-Net considera importante establecer límites de peso y tamaño estandarizados para el equipaje de avión. De esta forma, sería más fácil la comparación de precios en el momento de la reserva.

En cuanto a las plataformas intermediarias de reservas, la ECC-Net considera que deben asumir responsabilidades cuando no se ajusten a la normativa europea. Tal es el caso de muchas plataformas de reservas online y sitios web de comparación de precios que muestran los precios de forma muy opaca o que son reacios a reembolsar el precio del billete en caso de cancelación.

Más recomendaciones de la ECC-Net para mejorar los derechos de las personas consumidoras: [Empoderar al consumidor: Recomendaciones de la red ECC-Net Post-Elecciones Europeas 2024/2029](#) (Inglés).

Para [más información](#) sobre los derechos de los consumidores en Europa.



#UsaTuVoto
Elecciones europeas
6-9 de junio de 2024

Más información:

>>> elections.europa.eu/es

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