

Recomendaciones para comprar en Navidad

- Planifica las compras con suficiente antelación.
- Aprovecha las ofertas.
- Sustituye los productos más caros por otros más asequibles.
- Define un presupuesto.
- Evita comprar de forma compulsiva.
- Desconfía de las ofertas demasiado buenas para ser verdad.



¿Cuánto cuesta enviar los regalos por mensajería?

[Parcel](#), la herramienta para ayudar a los consumidores con el envío de paquetes es una herramienta de la Comisión Europea que ofrece más de 40.000 tarifas de más de 250 prestadores distintos de servicios de paquetería.



Nuevo folleto sobre los derechos de los pasajeros por ferrocarril





Recomendaciones para hacer frente a las compras navideñas

Estas fiestas, CEC-España recomienda planificar con suficiente antelación las compras navideñas, aprovechar las ofertas, así como sustituir los productos más caros por otros más asequibles para hacer frente a la inflación actual. Para ello, se aconseja realizar las compras conforme a un presupuesto predefinido y evitar así comprar de forma compulsiva. Hay que advertir que, especialmente en estas fechas, las empresas utilizan de forma recurrente eslóganes del tipo “mejor oferta” o “últimas unidades” con los que, en realidad, lo que pretenden es influir en nuestro comportamiento y precipitar una decisión que en otro contexto no habríamos tomado. Para evitar esta manipulación, es importante que no compremos por impulso, valoremos bien la propuesta comercial y desconfiemos de aquellas ofertas sorprendentes que sean demasiado buenas para ser verdad.



¿Cuánto cuesta enviar los regalos de Navidad?

Entre los objetivos del [Reglamento sobre Servicios de Paquetería Transfronterizas](#), se encuentra la supervisión de los servicios de paquetería, la transparencia en los precios o la información puesta a disposición de los consumidores. Con este fin, el Reglamento obliga a los prestadores de servicios de paquetería a proporcionar a las autoridades nacionales –en España, a la CNMC– toda esta información. Esta, a su vez, se traslada a la Comisión Europea para almacenarse en una [herramienta](#) disponible para los usuarios. [Parcel](#) es el nombre que recibe esta herramienta de la Comisión Europea, que cuenta con más de 40.000 tarifas de más de 250 prestadores distintos de servicios de paquetería. Las tarifas que se muestran, expresadas en euros y en la moneda local, son los precios públicos que los consumidores deben pagar por el envío de un paquete de un país a otro (los precios de cada compañía no incluyen el IVA). La información sobre los precios se actualiza cada año el 31 de marzo.



Otro año más, CEC-España ofreció consejos para comprar en el Black Friday

El Black Friday se ha convertido en un fenómeno en el que los consumidores pueden beneficiarse de numerosos descuentos, aunque hay que advertir que no todas las ofertas cumplen con lo anunciado. Para ayudar a las personas consumidoras a distinguir entre una auténtica rebaja de otra que no lo es tanto, un año más, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ofreció consejos prácticos para sacar el máximo partido al Black Friday.



Recomendaciones para comprar billetes para la Eurocopa 2024 y viajar con seguridad en Alemania

CEC-España ha publicado en su [web](#) una serie de recomendaciones para disfrutar con seguridad del Campeonato de Europa de Fútbol de la UEFA (Eurocopa 2024) que se celebrará del 14 de junio al 14 de julio de 2024. Allí, las personas que viajen a Alemania encontrarán información sobre los precios de las entradas, los estadios donde se disputará el torneo, así como consejos prácticos para viajar y prevenir fraudes.



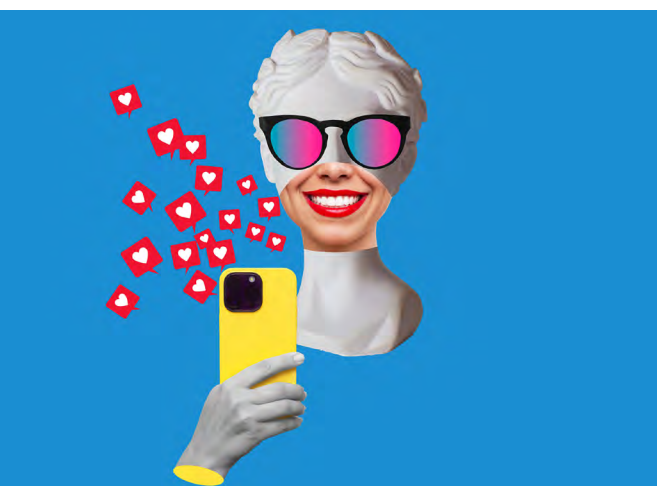
El Gobierno de España sanciona a 30 operadores de juego durante el primer semestre de 2023

De las 30 resoluciones dictadas por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), 15 han sido por infracciones muy graves. De estas, 14 han supuesto la inhabilitación de los operadores por un periodo de dos años. De acuerdo con las sanciones establecidas en la Ley de Regulación del Juego (LRJ) para este tipo de infracciones, la mayoría de los operadores han sido castigados con multas de 5 millones de euros cada uno, lo que supone una cuantía total en este capítulo de más de 70 millones de euros. La DGOJ también ha detectado infracciones graves en otros 15 operadores del sector de las apuestas y juegos de azar online durante los primeros seis meses de 2023. En estos casos, las multas ascienden, en total, a 1.333.000 euros.



Expediente sancionador a las webs que no han retirado la publicidad de prostitución tras la advertencia del ministerio

Tras la advertencia que el Gobierno les remitió en el mes de julio para que retirasen este contenido "de forma inminente", a hora se abre un periodo para la instrucción del expediente definitivo y la consecuente resolución por parte de los órganos competentes del Ministerio de Consumo, que podrían multar con más de 100.000 euros a estos portales online e incluso cerrarlos permanentemente. Las actuaciones del Ministerio se alinean con el Parlamento Europeo, que recientemente también ha mostrado su preocupación por este tipo de publicidad y ha instado a los Estados Miembros a que adopten "medidas urgentes para hacer frente a la publicidad en línea y la facilitación de contactos que fomenten directa o indirectamente la prostitución o busquen atraer compradores, con el fin de prevenir la explotación de la prostitución ajena también en línea y la explotación sexual de menores por parte de hombres más ricos e influyentes, conocidos como sugar daddies.



El Gobierno de España investigará publicaciones de influencers para evitar la publicidad engañosa

La Comisión Europea (CE) y las autoridades nacionales de la red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) realizarán un barrido online y examinarán las publicaciones de influencers y creadores de contenido para comprobar si cumplen con las obligaciones legales fijadas en las directivas europeas relativas a las prácticas comerciales desleales y al comercio electrónico. El objetivo es garantizar que el comercio online sea igual de seguro y ofrezca las mismas garantías a las personas consumidoras que el offline, ya que la legalidad de la publicidad en redes sociales es una de las prioridades comunes de las autoridades europeas en materia de protección al consumidor.

La Comisión Europea propone nuevas medidas para reforzar los derechos de los pasajeros de todos los modos de transportes

Las actualizaciones propuestas de la legislación vigente en materia de movilidad reforzarán los mecanismos de ejecución y mejorarán las normas para el reembolso de los pasajeros aéreos.

Mejoras propuestas

- Viajes gratuitos para acompañantes de viajeros aéreos con discapacidad.
- Información más clara sobre quién debe reembolsar en los billetes de avión comprados a intermediarios.
- Mejor información y protección en los viajes multimodales (utilización de diferentes tipos de transporte).
- Limitación de los pagos anticipados de los viajes combinados a un 25% del precio del viaje hasta 28 días antes de la salida.
- Reembolsos automáticos para los bonos no utilizados antes de su periodo de validez.
- Protección frente a la insolvencia de la compañía aérea.
- 14 días para recibir el reembolso.
- Espacio común europeo de datos sobre movilidad.



Los pasajeros aéreos tienen derecho a compensación en caso de denegación de embarque aun cuando se les haya notificado con suficiente antelación

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha declarado que "cuando el transportista aéreo haya informado de antemano al pasajero de que le denegará el embarque contra su voluntad en un vuelo para el que dispone de una reserva confirmada, la exigencia de presentarse a la facturación es una formalidad inútil". Además, advierte de que el derecho a compensación se aplica aun cuando se haya informado al pasajero de la denegación de embarque con al menos dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista del vuelo. Concluye así que no hay razón para aplicar a las denegaciones de embarque la norma -prevista únicamente para las cancelaciones de vuelos- según la cual se exime a los transportistas aéreos de su obligación de compensar a los pasajeros si los informan de la cancelación del vuelo al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.



Search...



Los eurodiputados quieren revisar las normas de geobloqueo para eliminar barreras que aún existen



Los eurodiputados consideran necesario reevaluar las normas de la UE sobre geobloqueo, especialmente a la luz de la acelerada transformación digital y el aumento de las compras en línea en los últimos años. Aunque las normas vigentes permiten a las personas consumidoras comprar en línea y acceder a servicios transfronterizos sin restricciones, los eurodiputados afirman que deben aplicarse plenamente y que es necesario eliminar las barreras que aún persisten. En este sentido, las normas actuales no se aplican a servicios digitales específicos que ofrecen contenidos protegidos por derechos de autor (como libros electrónicos, música, software y juegos en línea). Por otro lado, la entrega transfronteriza de paquetería -que no es obligatoria según el reglamento- sigue siendo un problema para los consumidores, ya que afecta al 50% de las transacciones de compra en línea. De este modo, los eurodiputados han instado a la Comisión y a los Estados miembros a facilitar el acceso de los consumidores a los servicios de paquetería transfronterizos y a apoyar una reducción de los costes de envío transfronterizo. Los eurodiputados también advierten que es necesario mejorar los métodos de registro y pago en línea, ya que en su forma actual dificultan el objetivo de la normativa de "comprar como un consumidor local".

Sobre el bloqueo geográfico o geobloqueo

El Reglamento (UE) 2018/302 puso fin al bloqueo geográfico injustificado en las compras transfronterizas en línea en la Unión Europea (UE), por lo que -desde diciembre de 2018- se obliga a las empresas a ofrecer el mismo trato a todas las personas consumidoras de la UE (incluidos consumidores y otros usuarios finales) que realicen compras transfronterizas por Internet. De esta forma, se puso fin a la discriminación injustificada (geobloqueo) de los consumidores por razones de nacionalidad, lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes, en la compraventa online transfronteriza de determinados productos y servicios dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). Salvo las excepciones o situaciones justificadas de forma objetiva previstas en la norma, los consumidores nacionales y de terceros países residentes en la UE, tienen derecho a las mismas condiciones de compra en línea y formas de pago, independientemente en el país del EEE en el que se realice la compra.





El Parlamento Europeo pide etiquetas más claras para la miel, los zumos y la mermelada

La propuesta del Parlamento Europeo actualiza las normas sobre composición, nomenclatura, etiquetado y presentación de una serie de alimentos y bebidas habituales en esa primera comida del día, como la miel, zumos, confitura, jalea o mermelada. La intención es que aparezca el nombre del país donde se ha recogido la miel. En el caso de los zumos de frutas, confituras, jaleas y mermeladas y el puré de castañas endulzado el país de origen de la fruta utilizada también debe ser visible en la etiqueta delantera. Si la miel o fruta utilizada proceden de varios países, deberán aparecer en orden descendente en función de la proporción. Se propone también un sistema de trazabilidad que permita identificar el origen de la miel, con una excepción para los pequeños apicultores de la UE y establecer un laboratorio de referencia para analizar si la miel ha sido adulterada.



Normas de etiquetado actualizadas para alimentos ecológicos para animales de compañía

El nuevo Reglamento facilitará a los propietarios de animales de compañía la compra de alimentos ecológicos para sus mascotas. Con arreglo a las nuevas normas, los alimentos para animales de compañía incluirán el logotipo de producción ecológica de la UE si el 95 % de sus ingredientes agrícolas son ecológicos, lo que está en consonancia con las normas aplicables a los alimentos ecológicos destinados al consumo humano y refleja las estrictas normas de la UE para los productos ecológicos. El Reglamento también hace más sencillo para los consumidores distinguir los ingredientes ecológicos en los alimentos para animales de compañía y que el logotipo de producción ecológica de la UE sea obligatorio para los alimentos ecológicos envasados para animales de compañía.



Europa quiere ser la primera del mundo en establecer normas contra la adicción digital para proteger a los consumidores

Los eurodiputados han advertido en un informe de la naturaleza adictiva de los juegos online, las redes sociales, los servicios de emisión en continuo de películas, series o música y los mercados y tiendas en línea. Por todo ello, el Parlamento Europeo ha solicitado mejorar la protección de los consumidores frente a las prácticas digitales que favorecen esta adicción digital, incluso aunque resulte menos rentable para las plataformas.

- ✓ Fin a técnicas adictivas como el deslizamiento (“scrolling”) sin fin.
- ✓ Fin a la reproducción automática.
- ✓ Servicios y productos seguros para los menores.
- ✓ Diseño ético para las aplicaciones.
- ✓ Nuevo derecho digital a “no ser molestado”.



La Comisión incoa un procedimiento formal contra X en virtud de la Ley de Servicios Digitales

La Comisión Europea ha abierto un procedimiento formal para evaluar si X (antiguamente conocida como Twitter) puede haber infringido la Ley de Servicios Digitales en ámbitos relacionados con la gestión de riesgos, la moderación de contenidos, los patrones oscuros, la transparencia publicitaria y el acceso a los datos por parte de los investigadores. De demostrarse, estos incumplimientos constituirían infracciones de los artículos 34.1, 34.2 y 35.1, 16.5 y 16.6, 25.1, 39 y 40.12 de la Ley por lo que la Comisión Europea llevará a cabo ahora una investigación en profundidad con carácter prioritario.

Créditos al consumo



El Gobierno de España abre expediente sancionador a varias entidades por desproteger a consumidores solicitantes de créditos al consumo

Se ha puesto de manifiesto que las entidades que otorgan créditos al consumo están incumpliendo los deberes legales mínimos de información a quienes los solicitan. Desde el ministerio de Consumo se ha detectado que se están ofreciendo créditos al consumo en los que se observan prácticas comerciales desleales, en algunos casos abusivas. La falta de información y transparencia a la hora de conceder este tipo de créditos, así como la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas, pueden constituir una infracción tipificada en el artículo 47.1. de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Asimismo, no es legal la introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, el envío o suministro (con pretensión de cobro) de bienes o servicios no solicitados o el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor, ya que pueden tener graves consecuencias para este.

El Gobierno amplía la protección de los deudores hipotecarios y elimina las comisiones por retirada de efectivo en ventanilla para las personas mayores o con discapacidad

Se amplía la protección de los deudores hipotecarios al elevar el umbral de renta para acceder a las medidas de alivio del Código de Buenas Prácticas para deudores en riesgo de vulnerabilidad hasta la renta media de los hogares (38.000 euros aproximadamente). Las medidas de alivio hipotecario consisten en: congelación del tipo de interés durante 12 meses, es decir, la congelación de la cuota durante ese periodo; extensión del plazo de amortización de hasta 7 años; y, en el caso de hogares con rentas inferiores a 25.200 euros aproximadamente, se añade la posibilidad de 2 años de carencia. Se proroga durante 2024 la suspensión de todas las comisiones por amortización anticipada de créditos hipotecarios de tipo variable y conversión a tipo fijo, ampliándose la gratuidad sobre las de las conversiones a tipo mixto. Con el fin de seguir avanzando en la mejor atención a las personas mayores y con discapacidad se eliminarán las comisiones por retirada de efectivo en ventanilla para estos colectivos.



El [Consejo de Consumidores y Usuarios](#) valora positivamente la prórroga y ampliación de las medidas de alivio hipotecario anunciada por el Gobierno, pero pide mayores obligaciones para los bancos.

Sobre los créditos al consumo

Son préstamos para la adquisición de bienes o servicios. Por lo general, se utilizan para gastos propios o familiares tales como la compra de un vehículo, bienes para el hogar o para viajes.

Nuevas normas europeas que aumentarán la protección de los consumidores que soliciten créditos al consumo

La [Directiva \(UE\) 2023/2225](#) relativa a los contratos de crédito al consumo establece un marco común para la armonización de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los contratos de crédito al consumo. La nueva norma se aplica por lo general a todos los contratos de crédito de hasta 100.000 euros, aunque detalla también aquellos contratos a los que no es aplicable.

- **Información.** La información debe ser clara, comprensible, concisa, gratuita e incluirá un ejemplo representativo. Las comunicaciones comerciales no deberán resultar engañosas. El coste total del crédito debe incluir todos los costes, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos, la remuneración de los intermediarios de crédito y cualquier otro tipo de gastos, excepto los costes notariales. Se deberá informar cuando la oferta presentada esté basada en el tratamiento automatizado de datos personales. El consumidor obtendrá una copia del contrato con la información sobre sus derechos y obligaciones. Si se modificaran las condiciones del contrato, deberá informarse antes de aplicar cualquier cambio y si es necesario el consentimiento del consumidor.
- **Consentimiento.** El consumidor deberá dar su consentimiento mediante un acto afirmativo claro con el que manifieste la aceptación.
- Intervención de una persona en la valoración de la solvencia. Cuando la evaluación de la solvencia se haga de forma automatizada, el consumidor debe tener derecho a obtener una intervención humana por parte del prestamista.
- **Desistimiento y fin de contrato.** Se podrán desistir del contrato de crédito sin penalización y sin indicar motivo alguno en un plazo de catorce días naturales desde su contratación.
- **Resolución extrajudicial de las reclamaciones.** Los consumidores tendrán acceso a procedimientos de [resolución extrajudicial de litigios](#) adecuados, rápidos y eficaces en los litigios entre consumidores y prestamistas relacionados con los derechos y obligaciones sobre los contratos de crédito.

Medidas para proteger al consumidor adoptadas durante la presidencia española del Consejo de la UE



1. Acuerdo europeo sobre las primeras normas del mundo sobre inteligencia artificial

El objetivo del acuerdo provisional alcanzado el 9 de diciembre entre la Presidencia del Consejo y el Parlamento Europeo es regular la inteligencia artificial para evitar que pueda dañar a la sociedad, que se respeten los derechos de los ciudadanos e impulsar la innovación.

Aspectos principales:

- **Gobernanza.** Las autoridades nacionales competentes de vigilancia del mercado supervisarán la aplicación de las normas.
- **Control de riesgos.** Para garantizar la seguridad y los derechos de los ciudadanos, la normativa se basará en los riesgos. Por lo tanto, a mayor riesgo, normas más estrictas.
- **Responsabilidad.** Asignación de responsabilidades y funciones a los distintos agentes participantes.
- **Transparencia.** Se garantizará la transparencia en los sistemas de Inteligencia Artificial de alto riesgo.
- **Reclamaciones.** Todos los ciudadanos podrán presentar una reclamación relacionada con el incumplimiento de las normas sobre IA ante la autoridad de vigilancia del mercado competente.
- **Sanciones.** Se prevén sanciones fijadas como un porcentaje del volumen de negocio anual global de la empresa infractora.



2. El Consejo de la UE plantea cómo proteger los derechos fundamentales en el mundo digital

Las conclusiones aprobadas por el Consejo de la UE reafirman que los derechos fundamentales se aplican tanto en línea como fuera de línea, y que toda persona debería tener la oportunidad de adquirir las capacidades digitales básicas y el apoyo para hacerlo con el fin de comprender y ejercer sus derechos.



3. Reglamento de Ciberresiliencia: Acuerdo sobre los requisitos de seguridad para los productos digitales

La Presidencia del Consejo y el PE han alcanzado un acuerdo provisional sobre la legislación propuesta relativa a los requisitos de ciberseguridad para los productos con elementos digitales, cuyo objetivo es garantizar que productos como cámaras domésticas, frigoríficos, televisores y juguetes conectados sean seguros antes de que se introduzcan en el mercado. La propuesta normativa tiene por objeto cubrir las carencias de la legislación vigente en materia de ciberseguridad, aclarar los vínculos con dicha legislación y lograr que sea más coherente, garantizando que los productos con componentes digitales, por ejemplo, los productos del Internet de las cosas, sean seguros a lo largo de la cadena de suministro y durante su ciclo de vida. Al tiempo se pretende proteger a los consumidores de las ciberamenazas. Además, permitirá que los consumidores tengan en cuenta la ciberseguridad a la hora de escoger y utilizar productos que contienen elementos digitales.

Medidas para proteger al consumidor adoptadas durante la presidencia española del Consejo de la UE



4. Reglamento de Datos

El Consejo adopta nueva legislación sobre el acceso justo a los datos y su utilización

El Reglamento de Datos impone a los fabricantes y proveedores de servicio la obligación de permitir que sus usuarios, ya sean empresas o particulares, accedan y reutilicen los datos generados por el uso de sus productos o servicios. También permite a los usuarios compartir esos datos con terceros; por ejemplo, los propietarios de automóviles podrán optar en el futuro por compartir determinados datos sobre vehículos con un mecánico o con su compañía de seguros. El nuevo Reglamento permitirá a los consumidores pasar fácilmente de un proveedor de servicios en nube a otro. También se han introducido salvaguardias contra las transferencias ilegales de datos, así como normas de interoperabilidad para el intercambio y el tratamiento de datos. Por último, se espera del nuevo Reglamento que pueda abaratar y hacer más eficiente el servicio postventa de determinados dispositivos. Tras la publicación del nuevo Reglamento en el Diario Oficial de la Unión Europea, entrará en vigor a los veinte días. Será aplicable a partir de veinte meses después de la fecha de su entrada en vigor. No obstante, el artículo 3, apartado 1 (requisitos para un acceso simplificado a los datos para nuevos productos) se aplicará a los productos conectados y a los servicios relacionados con ellos introducidos en el mercado una vez transcurridos 32 meses desde la fecha de entrada en vigor del Reglamento.

Medidas para proteger al consumidor adoptadas durante la presidencia española del Consejo de la UE



5. Viajar por la UE será más fácil para las personas con discapacidad

El Consejo ha acordado su posición negociadora (orientación general) sobre la Directiva por la que se establecen la Tarjeta Europea de Discapacidad y la Tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad. El objetivo es garantizar la igualdad de acceso a condiciones especiales o a un trato preferente, como tarifas reducidas o nulas, acceso prioritario, asistencia y plazas de aparcamiento reservadas para las personas con discapacidad durante estancias de corta duración en toda la UE. Esto incluye eventos culturales y de ocio, instalaciones deportivas y de playa, y servicios de transporte. Además, los Estados miembros podrán decidir aplicar las mismas medidas para estancias superiores a tres meses, también para los programas de movilidad de la UE.

6. Acuerdo para mejorar la transparencia en los alojamientos de corta duración

Con el acuerdo alcanzado entre el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo sobre el proyecto de Reglamento relacionado con la recogida de datos en los alojamientos de corta duración, se pretende aumentar la transparencia que redundará en una mayor confianza de los viajeros.

Medidas para proteger al consumidor adoptadas durante la presidencia española del Consejo de la UE



7. El Consejo y el Parlamento Europeo llegan a un acuerdo sobre las transferencias inmediatas

Con el acuerdo alcanzado, las transferencias instantáneas deben procesarse, con independencia del día o la hora, en menos de 10 segundos y el ordenante debe obtener un recibo con la misma rapidez. No deben aplicarse comisiones adicionales por los pagos instantáneos en comparación con las transacciones tradicionales en euros. Además, el proveedor de servicios de pago debe convertir inmediatamente el importe de la transacción en euros, si el pago se presenta desde una cuenta que no esté denominada en euros. El acuerdo tendrá que ser aprobado primero en la comisión económica del PE y después en votación plenaria. El Consejo también tiene que aprobar el acuerdo, antes de que pueda entrar en vigor.



8. Nuevas normas para proteger a los consumidores en la contratación de servicios financieros a distancia

La Directiva sobre contratos de servicios financieros celebrados a distancia aumenta la protección de las personas consumidoras. Por ejemplo, aquellos que se contratan online o por teléfono.

- Mejora el derecho a recibir información.
- Introduce el derecho de los consumidores a la intervención humana cuando el servicio utilice herramientas de información o asesoramiento automatizado o robotizado.
- Hace más fácil ejercer el derecho de desistimiento.
- Mejora la protección frente a elementos engañosos como los patrones oscuros (dark patterns).

Sobre los patrones oscuros

Son sistemas utilizados con el objetivo de influenciar en el comportamiento y las decisiones de las personas en su interacción con webs, apps y redes sociales, de forma que podrían tomar decisiones potencialmente perjudiciales o no planeadas.



9. La UE crea un punto de acceso único europeo para facilitar a los inversores el acceso a la información corporativa

Con la creación del Punto de Acceso Único de la UE (PAUE) se facilita el acceso a la información pública financiera y no financiera sobre empresas y productos de inversión de la UE. De esta forma, se dará a las empresas más visibilidad ante los inversores y abrirá más oportunidades de financiación, especialmente para las pequeñas empresas en los pequeños mercados de capitales. El PAUE ofrecerá un acceso gratuito -de fácil utilización, centralizado y digital- a la información financiera y relacionada con la sostenibilidad que publican las empresas europeas, entre ellas las pequeñas empresas. De este modo, se facilitará el proceso de decisión para gran variedad de inversores, por ejemplo, los inversores minoristas.

Medidas para proteger al consumidor adoptadas durante la presidencia española del Consejo de la UE



10. Acuerdo para proteger mejor a los consumidores de los daños causados por productos defectuosos

Los negociadores del Consejo y el Parlamento Europeo llegaron a un acuerdo informal para facilitar el acceso a la indemnización de las personas que sufren daños a causa de un producto defectuoso. El acuerdo provisional pretende responder al aumento de las compras en línea (incluso desde fuera de la UE) y a la aparición de nuevas tecnologías (como la IA), así como garantizar la transición a un modelo económico circular. Para no frenar la innovación, las normas no se aplicarán a los programas informáticos de código abierto desarrollados o suministrados al margen de una actividad comercial. Las nuevas normas garantizan que siempre haya una empresa radicada en la UE, como un fabricante, un importador o su representante autorizado, que pueda ser considerada responsable de un producto que haya causado daños, aunque el producto no se haya comprado en la UE. Los eurodiputados insistieron en que, en los casos en los que no se pueda identificar a la empresa responsable, los Estados miembros podrán indemnizar a través de los sistemas nacionales de compensación.

11. Acuerdo para reformar la configuración del mercado de la electricidad

El Consejo y el Parlamento Europeo han alcanzado un acuerdo provisional para reformar la configuración del mercado de la electricidad de la UE. El objetivo de la reforma es hacer que los precios de la electricidad dependan menos de la volatilidad de los precios de los combustibles fósiles, proteger a los consumidores de las subidas bruscas de precios, acelerar la implantación de las energías renovables y mejorar la protección de los consumidores. El acuerdo incluye reforzar las medidas que deben adoptar los Estados miembros para proteger a los clientes vulnerables y en situación de pobreza energética, incluyendo por ejemplo una definición de pobreza energética acompañada de una referencia a la adopción de las medidas adecuadas en virtud de la nueva Directiva sobre eficiencia energética.

12. El Consejo adopta su posición sobre una Directiva que consagra el derecho a reparar

El Consejo de la UE ha adoptado su posición (o «mandato de negociación») sobre la propuesta de Directiva sobre normas comunes para promover la reparación de bienes, también conocida como Directiva sobre el Derecho a Reparar. Con las nuevas normas se pretende eliminar los obstáculos que disuaden a los consumidores de intentar reparar un artículo, la falta de transparencia o la dificultad de encontrar servicios de reparación.

Nuevos derechos introducidos

- Derecho a reclamar la reparación.
- Derecho a recibir información sobre los productos que los productores están legalmente obligados a reparar.
- Formulario europeo de información sobre la reparación.
- Plataforma online sobre reparaciones para facilitar el contacto con los reparadores.
- Ampliación del periodo de responsabilidad del vendedor en caso de reparación hasta los seis meses.



Tribunales

¿Qué es el “scoring”?

Es un sistema matemático de evaluación bancaria, basado en la estadística que permite predecir la posibilidad de impago de un préstamo. Analiza de forma automática la solvencia del cliente, lo que posibilita al banco tomar decisiones sobre el riesgo de los clientes. Para ello, el sistema no solo tiene en cuenta los ingresos y la situación personal (edad, estado civil, personas a cargo) del cliente. También si tiene deudas pendientes, así como el historial crediticio. En definitiva, lo que hace es prever si el cliente será capaz de devolver el préstamo en función de lo que ha ocurrido en circunstancias parecidas con clientes de un perfil similar.

Protección de datos

Prohibido el “scoring” cuando sea determinante en la concesión de créditos

El [Tribunal de Justicia de la UE](#) declara que debe considerarse que el “scoring” es una «decisión individual automatizada», en principio prohibida por el RGPD, cuando las entidades bancarias le atribuyan un papel determinante en la concesión de créditos. En cuanto a la información relativa a la concesión de una exoneración del pasivo insatisfecho, el Tribunal de Justicia considera contrario al Reglamento General de Protección de Datos que las agencias privadas conserven dichos datos durante más tiempo que el registro público de insolvencia.

Apartamentos turísticos

No podrán alquilarse “apartamentos turísticos” en comunidades de vecinos que prohíban utilizar las viviendas para actividades económicas

El [Tribunal Supremo](#) considera que el alquiler de viviendas para uso turístico es una actividad económica y, por lo tanto, avala el veto a los “apartamentos turísticos” en aquellas comunidades de propietarios que prohíban en sus estatutos la utilización de las viviendas para ejercer una actividad económica.

Leasing de vehículos

El Tribunal de Justicia de la UE precisa que el consumidor que celebra un contrato de leasing de un automóvil sin obligación de compra no tiene derecho de desistimiento

En cambio, el consumidor que haya pedido un crédito para comprar un automóvil sin haber sido correctamente informado de sus derechos y obligaciones puede desistir de él en cualquier momento mientras no se le facilite información completa y correcta, siempre que dicho desistimiento se produzca antes de que finalice el crédito.

Covid-19

El Tribunal de Justicia de la UE valida determinadas prohibiciones de viaje y obligaciones de detección y cuarentena durante la crisis sanitaria

Ante una pandemia, un Estado miembro puede prohibir los viajes no esenciales a otros Estados miembros clasificados como zonas de alto riesgo atendiendo a la situación sanitaria que en ellos exista. También puede imponer a las personas que entren en su territorio la obligación de someterse a pruebas de detección y de guardar cuarentena. No obstante, dichas normas deben motivarse y ser claras, precisas, no discriminatorias y proporcionadas. También deben poder ser objeto de recurso.

¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

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



Tuve un conflicto con una empresa en Bulgaria y solicité mis derechos como consumidor a través de este centro. El asesoramiento y la ayuda que he recibido ha sido inmejorable. Me han ido informando puntualmente de la evolución del expediente y la atención ha sido excelente en todo momento



Reseña de un consumidor en Google.

Caso de éxito

CEC-España consigue que un consumidor español cobre el reembolso y la indemnización correspondiente por la cancelación de un tren

Un consumidor español compró en Internet tres billetes de tren por un valor total de 1.277 € a la empresa ferroviaria francesa SNCF para viajar desde el País Vasco a Estrasburgo, vía París. Debido a una huelga, se canceló el tren que trasladaba a los viajeros hasta París, por lo que perdieron también la conexión para llegar hasta el destino final. Por todo ello, el consumidor reclamó a la compañía el reembolso y la indemnización correspondiente. Sin embargo, esta solo ofreció un vale por valor de 410,80 €. El consumidor se puso en contacto con el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) para defender sus derechos ya que no estaba de acuerdo ni con el importe, ni con el modo de pago ofrecido. De esta forma, gracias a la intervención de CEC-España consiguió que la empresa le reembolsara en su cuenta el precio total de los billetes (1.277 €) y dos vales por valor de más de 400 € canjeables por billetes para viajar en tren.

Derechos de los pasajeros del ferrocarril en caso de cancelación

- Derecho al **reembolso** íntegro del precio del billete o transporte alternativo.
- Derecho a **indemnización**: 50% del precio del billete. En caso de pérdida de conexiones cuando los billetes se hayan adquirido en una única transacción comercial y el proveedor haya combinado los billetes por iniciativa propia, el consumidor tendrá derecho a una indemnización del 75% del precio del billete.
- El reembolso y la indemnización se recibirán en un plazo de 30 días desde la presentación de la reclamación.
- El reembolso y la indemnización podrán pagarse en forma de vales u otros servicios siempre y cuando estos métodos de pago sean aceptados por el consumidor. La indemnización se abonará en efectivo a petición del viajero.





X (Twitter) Post destacado

[@eccspain](#)

Centro Europeo del Consumidor en España

Un año más, la red ECC-Net ha publicado el calendario de adviento en el que, además de hacer la cuenta atrás de la Navidad, ofrecemos distintos consejos sobre consumo europeo y los derechos de las personas consumidoras.



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