



## El Parlamento Europeo pide normas y precios coherentes para el equipaje de mano en el transporte aéreo

Solicita armonizar la legislación sobre el equipaje autorizado en cabina con el fin de evitar tarifas ocultas y facilitar la comparación de los precios de los billetes de avión.

### ■ Prioridades de la Presidencia del Consejo de la UE en materia de consumo

Aumentar los derechos y la protección de las personas consumidoras, especialmente de las más vulnerables.



Rafael Escudero  
Secretario general de Consumo y Juego. Ministerio de Consumo



## CEC-España ofrece información práctica para los viajeros que asistan al mundial de rugby de Francia

El Centro Europeo del Consumidor en Francia - en colaboración con la DGCCRF- ha habilitado una sección en su página web donde se da respuesta a las preguntas más frecuentes de los turistas que visiten Francia durante la Copa del Mundo de Rugby. De esta forma, los consumidores que viajen al país vecino durante estos mundiales y tengan algún altercado, por ejemplo, con su alojamiento, viaje combinado reservado con un operador europeo o vuelo podrán encontrar ayuda e información sobre sus derechos. Asimismo, se ha habilitado información práctica que permitirá solventar algunas dudas recurrentes de los turistas extranjeros, por ejemplo, si son obligatorias las propinas o el precio de los taxis en el país galo.

## Conmemoramos el #DiaMundialDelTurismo 2023 defendiendo los derechos de los consumidores cuando viajan

El Día Mundial del Turismo se conmemora el 27 de septiembre con el objetivo de concienciar a la comunidad internacional acerca del valor social, cultural, político y económico del turismo, y cómo este sector puede contribuir a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una conmemoración con especial relevancia para España ya que, según el ministro español de Industria, Comercio y Turismo en funciones; Héctor Gómez, somos un destino cada vez más deseado por los viajeros internacionales de todo el mundo. De ahí que el papel desempeñado por la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)) sea de crucial importancia y que -en lo que va de año- más del 30% de las reclamaciones y consultas gestionadas correspondan al sector Transporte y Turismo. Cabe recordar que cada uno los Centros que integran la red ECC-Net ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en otro país de la red ECC-Net. Del mismo modo, ayuda a que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único.

### 2022 en cifras

- Más de 1 millón de euros reembolsados.  
El 80% del sector del Transporte y Turismo.
- Más de 3.500 reclamaciones.  
El 66% del sector Transporte y Turismo.
- Más de 9.000 solicitudes de información.  
El 30% del sector Transporte y Turismo.
- Más de 12.000 consumidores recibieron ayuda.  
El 42% del sector transporte y turismo.
- Alrededor del 50% de las reclamaciones resueltas favorablemente para el consumidor.

## Redes sociales

### Cómo aumentar la seguridad y privacidad

Las redes sociales son una herramienta habitual hoy en día. Según datos del INE- el 63,2% de la población de 16 a 74 años las utiliza. Gracias a ellas, podemos compartir información tanto personal como profesional con otras personas y grupos de interés de forma instantánea y global. Por este motivo, desde la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) advierten de que hay que tener en cuenta que dicha información, aunque sea borrada, queda como mínimo registrada en los servidores de la red social. Además, cualquiera que la haya visto podría haber hecho uso de ella, ya sea copiándola o difundiéndola. Por este motivo, la AEPD señala que es importante configurar las opciones de privacidad y seguridad de las redes sociales ya que permiten, por ejemplo, controlar quién tiene acceso a las publicaciones, elegir quién te puede etiquetar, conocer si tu perfil es visible en los buscadores de Internet o decidir si se quiere compartir la geolocalización de los contenidos publicados. [Aquí](#) podrás encontrar algunas recomendaciones para ayudar a los usuarios a configurar las tres redes sociales más utilizadas.



### Consumo investigará publicaciones de influencers para evitar la publicidad engañosa

El Ministerio de Consumo investigará las publicaciones de influencers y creadores de contenido para determinar si cumplen con la legislación de la Unión Europea sobre prácticas comerciales desleales y evitar así la publicidad engañosa que reciben los consumidores, especialmente los más vulnerables. La actuación, que se llevará a cabo en distintos países del Espacio Económico Europeo, estará coordinada desde la Oficina de Enlace Única de la red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) de la Dirección General de Consumo y en ella también participarán autoridades competentes de algunas comunidades autónomas. El objetivo es que el comercio online sea igual de seguro y ofrezca las mismas garantías a las personas consumidoras que el offline. De esta forma, la legalidad de la publicidad en redes sociales se ha convertido en una de las prioridades comunes de las autoridades europeas en materia de protección al consumidor.



### Plan Digital Familiar, el plan de la Pediatría española para educar a los hijos en el mundo digital

El [Plan Digital Familiar](#) de la Asociación Española de Pediatría es una plataforma con información útil sobre el uso adecuado de internet por parte de los menores para familias y pediatras. Incluye, además, un documento que las familias podrán personalizar y adaptar a sus circunstancias particulares con recomendaciones avaladas por la evidencia científica en función de la edad de sus hijos y otras generales para todos los miembros. El Plan Digital Familiar cuenta con el respaldo de la Agencia Española de Protección de Datos, ya que está alineado con las [líneas estratégicas de la Agencia](#) y, en especial, con la protección de los menores en Internet.





## Los titulares de cuentas bancarias en números rojos tienen derecho a ser informados de todas las cantidades cobradas

Aunque normalmente pensemos que nuestra cuenta bancaria tiene suficiente dinero para cubrir todos los pagos del mes, un recibo imprevisto o un gasto más alto de lo normal puede dejar sin saldo nuestra cuenta, pudiendo entrar en números rojos. En estos casos -tal y como explica Banco de España en su [Portal del Cliente Bancario](#)- por lo general, lo que ocurrirá es que el banco conceda un crédito de forma automática sin necesidad de que lo autorice el titular de la cuenta. El objetivo de esta concesión es evitar que con el descubierto se produzcan impagos y, por lo tanto, impedir posibles perjuicios como cortes en el suministro de luz, o quedar descubiertos por nuestro seguro en caso de accidente.

Si bien estos créditos tienen sus ventajas, hay que advertir que también pueden salir caros ya que el banco puede liquidar por ellos una comisión de apertura, así como los correspondientes intereses. Por este motivo, Banco de España recomienda que, si el titular no quiere que se le concedan automáticamente estos créditos, deberá acudir a su entidad bancaria y firmar el escrito correspondiente. No obstante, llegado el caso, el banco tiene la obligación de mandar al titular de la cuenta un documento con el detalle de todas las cantidades cobradas.

## ECC-Net repasa las iniciativas con las que Europa quiere proteger a los consumidores

Durante el discurso sobre el estado de la Unión Europea del pasado 13 de septiembre, la presidenta de la Comisión Europea -Ursula von der Leyen- abordó distintos aspectos sobre los logros conseguidos, así como los retos y desafíos a los que se enfrentan los europeos. Desde la red ECC-Net destacamos la respuesta dada a los elevados precios de la energía, la propuesta sobre el derecho a reparación, los criterios comunes para combatir el “blanqueo ecológico” y las afirmaciones medioambientales engañosas. Asimismo, subrayamos los nuevos desarrollos normativos para facilitar la transición digital a través de, por ejemplo, las Leyes de Servicios y Mercados Digitales o la Ley de Ciberresiliencia con las que se está posicionando a la Unión como pionera mundial de los derechos en línea y con las que se está creando un espacio digital más seguro.

### Iniciativas europeas para impulsar la protección del consumidor

- Nuevas normas sobre seguridad de los productos para hacer frente a los riesgos relacionados con el comercio online y nuevas tecnologías, especialmente para menores y personas vulnerables.
- Garantizar la calidad de los productos que se venden en la UE.
- Restringir los microplásticos añadidos intencionadamente a los productos. Algunos ejemplos de estos productos son los siguientes:
  - Material de relleno granular de superficies deportivas sintéticas, la mayor fuente de [microplásticos](#) intencionales en el medio ambiente.
  - Cosméticos, en los que los microplásticos se emplean para usos múltiples como la exfoliación (microesferas) o la obtención de una textura, fragancia o color específicos. [Q&A](#).
  - Detergentes, suavizantes, purpurina, fertilizantes, productos fitosanitarios, juguetes, medicamentos y productos sanitarios, por citar solo algunos.
- Facilitar el consumo sostenible a través de la reparación de electrodomésticos, cargador común de dispositivos móviles, promover una economía climáticamente neutra, controlar la presencia de químicos dañinos en productos electrónicos, equipos relacionados con las TIC, textiles y muebles.
- Transformación digital segura para los consumidores, proteger al consumidor de los contenidos dañinos e ilegales en línea, regular la publicidad online para que los ciudadanos tengan más control, desarrollar una legislación sobre Inteligencia Artificial centrada en las personas y un régimen de responsabilidad civil para la IA para establecer responsabilidad cuando causen daños o perjuicios a los consumidores.
- Nuevas normas de protección de los consumidores europeos y sobre la reparación colectiva.
- Crear salvaguardias específicas para consumidores vulnerables como niños, mayores, personas con discapacidad, con dificultades económicas o con un acceso limitado a Internet.
- Nuevas normas sobre crédito al consumo.



## España presenta las prioridades de la Presidencia del Consejo de la UE en materia de consumo

El secretario general de Consumo y Juego del Ministerio de Consumo, Rafael Escudero, presentó -a mediados de septiembre en el Parlamento Europeo- las prioridades de la Presidencia española del Consejo de la UE 2023 en materia de consumo, ante la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor del Parlamento Europeo (IMCO). Entre otras, ha destacado el aumento de los derechos y la protección de las personas consumidoras, especialmente de las más vulnerables, en el contexto de la transición verde y digital, así como su papel activo en la transformación del sistema de producción y consumo. Para ello, es “prioritario” transformar los hábitos cotidianos que tienen impacto económico, social y ambiental, empoderar a los consumidores para que tengan un papel activo en sus relaciones de consumo, y avanzar hacia modelos más sostenibles y saludable. Por ejemplo, impulsando la reparabilidad de los productos y la lucha contra la obsolescencia prematura. Asimismo, bajo el mandato de la Presidencia española, se reforzará el enfoque One Health -una única salud, la individual y la del planeta- y se trabajará para adaptar la normativa de consumo a la transformación digital.



Rafael Escudero  
Secretario general de Consumo y Juego. Ministerio de Consumo



## **España hace frente a los desafíos digitales y ecosociales en Europa y Latinoamérica protegiendo a los consumidores vulnerables**

El ministro de Consumo hace hincapié en la “necesidad de reforzar las relaciones entre países y la cooperación internacional para abordar conjuntamente los nuevos retos, desafíos y obstáculos del modelo de producción y consumo actual”, destacando la digitalización y la crisis ecosocial. Igualmente, ha señalado que el desarrollo de las nuevas tecnologías y su implantación van más rápido que la regulación, lo que obliga a los países a estar muy pendientes de los posibles fraudes y abusos que puedan cometer las empresas con los consumidores. Otro de los desafíos que deben abordarse en Europa y Latinoamérica son la protección, defensa y cuidado del medioambiente. En este sentido Garzón ha apuntado que todos los países compartimos el mismo hábitat y que este está amenazado por un modelo de producción y consumo donde las cuestiones de la oferta y la demanda tienen mucho que decir. Así, ha señalado que, aunque “la crisis ecosocial se ha abordado tradicionalmente desde el lado de la oferta y del productor, también se puede hacer un gran recorrido desde la parte de la demanda y del consumo”. De esta forma, ha animado a visibilizar las implicaciones sociales, económicas y ecológicas del consumo con el objetivo de que seamos conscientes de que las personas consumidoras también tenemos capacidad para cambiar el sistema.



## **La CNMC detecta falta de transparencia en los servicios de atención al cliente de las principales comercializadoras de electricidad y gas**

La dificultad o imposibilidad tanto de contratar íntegramente por Internet las tarifas del mercado regulado (gas y electricidad), como de encontrar los datos básicos del contrato en las áreas privadas de las webs de la mayoría de comercializadores han sido algunas de las deficiencias comunes durante el análisis. En el canal telefónico, se ha detectado información precontractual insuficiente en varios comercializadores y, en ocasiones, contrataciones en la propia llamada, que impiden consultar el detalle de la oferta. En el caso de un comercializador se ha detectado que no disponía del canal telefónico, y, en el de otro, tiempos excesivos de espera telefónica en las solicitudes de desistimiento y de reclamación. La CNMC comunicará a las empresas las deficiencias detectadas y comprobará si han implementado las correspondientes medidas correctoras.

## Ayuda y asistencia para los consumidores



### Nueva herramienta para ayudar a que los consumidores comprendan el recibo de la luz

“[Entiende tu factura](#)” es una herramienta que estrena la CNMC para que los consumidores domésticos (menos de 15 kW de potencia contratada) puedan comprender de forma sencilla su factura y tomar decisiones que les permitan ahorrar en su suministro eléctrico. La herramienta facilita los conceptos básicos de la factura: quién es su comercializadora eléctrica y su distribuidora, qué tipo de contrato (PVPC, precio único o por periodos) tienen, las penalizaciones por cambiar de compañía, su consumo, su potencia contratada y demandada, cuándo se realiza la renovación del contrato y si tienen penalizaciones, entre otros.



### Carding: el robo de los datos de las tarjetas bancarias

El carding consiste en el uso de los datos de las tarjetas bancarias robadas para utilizarlas de forma fraudulenta y crear tarjetas virtuales. Para proteger a los consumidores frente a este fraude, Banco de España ofrece una serie de recomendaciones:

- Destruir las tarjetas de crédito caducadas.
- No facilitar datos de la tarjeta si no se conoce la identidad del solicitante.
- Revisar con frecuencia los movimientos de la cuenta bancaria.
- Hacer uso de las tarjetas prepago para compras online.
- Desactivar la opción NFC en los dispositivos mientras no se utilice.
- Utilizar protectores antirrobo de tarjetas (inhibidores o RFID blockers).



### Constituido el VII Consejo de Consumidores y Usuarios

El VII Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) se constituyó el 17 de octubre, quedando compuesto por las nueve organizaciones más representativas a escala nacional. Todas ellas trabajarán en este órgano de representación y consulta con el objetivo de proteger y defender a las personas consumidoras. Para ello, se encargarán de elaborar informes, estudios y dictámenes sobre aquellos asuntos que afectan a los derechos de los consumidores y usuarios. Del mismo modo, participarán con su experiencia y conocimiento en la toma de decisiones de los poderes públicos prestando su apoyo y asesoramiento en las distintas políticas de consumo.





## El Parlamento Europeo pide normas y precios coherentes para el equipaje de mano en los aviones

El Parlamento Europeo reclama una revisión de la legislación de la UE sobre los derechos de los pasajeros aéreos que solucione la falta de coherencia entre las reglas que aplican las distintas compañías sobre el equipaje autorizado en cabina. Según los europarlamentarios, la ausencia de normativa común sobre esta materia, conlleva tarifas ocultas y dificulta la comparación de los precios al comprar billetes de avión. Para evitar esta situación, han pedido a la Comisión europea que aproveche la revisión de la legislación vigente sobre servicios aéreos para garantizar el cumplimiento de la sentencia de 2014 del Tribunal de Justicia de la UE según la cual las compañías no deberían cobrar un suplemento por equipaje de mano, siempre que este cumpla "requisitos razonables en términos de peso y dimensiones, y cumpla con los requisitos de seguridad aplicables". Al margen de la revisión de las normas comunes para el equipaje de mano, los europarlamentarios demandan que se aborden también otros costes ocultos en las tarifas aéreas como los aplicados por elección de asiento. La Comisión Europea ya ha abierto una [consulta pública](#) de cara a la revisión del Reglamento sobre servicios aéreos.

El equipaje de mano debe considerarse, en principio, un elemento indispensable del transporte de los pasajeros aéreos. Por consiguiente, no puede ser objeto de un suplemento de precio. Solo podrá denegarse el embarque de estos objetos por razones de seguridad y requisitos razonables del peso o tamaño del objeto.

- [Sentencia 2022](#)
- [Sentencia 2019](#)
- [Sentencia 2014](#)



## Nuevas medidas para simplificar la resolución extrajudicial de litigios y reforzar los derechos de los consumidores

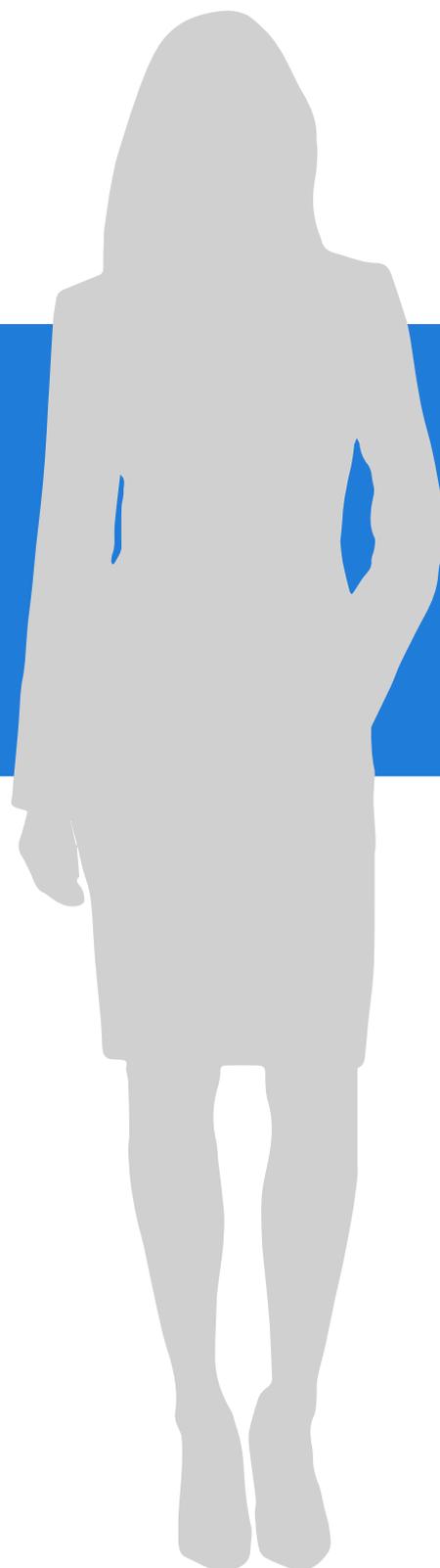


La Comisión Europea ha propuesto modernizar y simplificar las normas sobre [resolución extrajudicial de litigios](#) con el fin de adaptarlas a los mercados digitales. Esta propuesta ampliará la gama de asuntos que pueden resolverse extrajudicialmente a través de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios (RAL), incluidos los relacionados con la publicidad engañosa, el acceso a los servicios y el [geobloqueo injustificado](#). Para hacer esta opción más accesible a los consumidores, organismos designados como la [Red de Centros Europeos del Consumidor](#) ayudarán a los consumidores a comprender y acceder a los procedimientos alternativos de resolución de litigios. El objetivo de la propuesta es también agilizar los procedimientos.

### Resolución Alternativa de Litigios

Existe un gran número de organismos extrajudiciales en toda la UE, Islandia, Noruega y Liechtenstein. Al usar uno de estos organismos, se accede a mecanismos de resolución alternativa de litigios (RAL) relacionados con la compra o contratación de la mayoría de los productos o servicios, tanto si han sido comprados en línea, presencialmente, como si la compra es de ámbito nacional o transfronteriza. Todos ellos han sido aprobados con estándares de calidad relacionados con la equidad, la eficiencia y la accesibilidad y, aunque cada uno tiene sus propias reglas y procedimientos, por lo general son más rápidos y económicos que acudir a los tribunales. Además, esta opción, engloba todas las maneras de resolver una reclamación: la mediación, la conciliación y el arbitraje.

> [Entidades acreditadas ante la UE para resolver conflictos de consumidores a nivel nacional y comunitario.](#)





## Acuerdo provisional para mejorar los derechos de los consumidores en la transición ecológica

El Consejo y el Parlamento Europeo alcanzaron a finales de septiembre un acuerdo político provisional sobre la propuesta de Directiva destinada a empoderar a los consumidores de cara a la transición ecológica. Su objetivo es mejorar los derechos de los consumidores modificando la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales y la Directiva sobre los derechos de los consumidores. De esta forma, las personas consumidoras dispondrán de la información necesaria para tomar decisiones ecológicas adecuadas y tendrán una mayor protección frente al blanqueo ecológico y social, además de otras prácticas comerciales desleales.

Aunque el acuerdo mantiene los principales objetivos de la Directiva, introduce algunas mejoras como la inclusión de alegaciones injustas basadas en la compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero en la lista de prácticas prohibidas, medidas más estrictas contra la obsolescencia temprana, la aclaración de la responsabilidad de los comerciantes en determinados casos y la introducción de un formato armonizado para aumentar la visibilidad de la garantía comercial de durabilidad, así como mejoras en el recordatorio sobre la garantía legal de conformidad.

## La UE prohibirá el “blanqueo ecológico” y mejorará la información al consumidor sobre la durabilidad de los productos

El Parlamento Europeo y el Consejo han alcanzado un acuerdo provisional sobre nuevas normas para prohibir la publicidad engañosa y ofrecer a los consumidores una mejor información sobre los productos. Los negociadores del Parlamento y el Consejo acordaron prohibir lo siguiente:

- Declaraciones genéricas sobre el medio ambiente, por ejemplo, “respetuoso con el medio ambiente”, “natural”, “biodegradable”, “neutro para el clima” o “eco”, sin pruebas de un excelente comportamiento medioambiental reconocido pertinente para esa declaración.
- Comunicaciones comerciales sobre un bien con una característica que limita su durabilidad, si se dispone de información sobre la característica y sus efectos sobre la durabilidad.
- Afirmaciones basadas en sistemas de compensación de emisiones de que un producto tiene un impacto neutro, reducido o positivo en el medio ambiente.
- Etiquetas de sostenibilidad no basadas en sistemas de certificación aprobados o establecidos por las autoridades públicas.
- Afirmaciones de durabilidad en términos de tiempo o intensidad de uso en condiciones normales, si no están demostradas.
- Incitar al consumidor a sustituir los consumibles, como los cartuchos de tinta de la impresora, antes de lo estrictamente necesario.
- Presentar las actualizaciones de software como necesarias, aunque sólo mejoren las características de funcionalidad.
- Presentar los productos como reparables cuando no lo son.

## La Justicia Europea confirma que es ilegal el geobloqueo que Steam impone para acceder a videojuegos



La Comisión Europea declaró en 2021 que Valve -propietaria de la plataforma de videojuegos Steam- y cinco editores de juegos infringieron el Derecho de la competencia de la Unión al restringir las ventas transfronterizas de videojuegos. Según la Comisión, la finalidad de estos acuerdos era restringir las ventas transfronterizas de determinados videojuegos para PC compatibles con la plataforma Steam mediante la creación de funcionalidades de control geográfico en diferentes períodos entre los años 2010 y 2015.

Valve interpuso entonces un recurso ante el Tribunal General de la UE en el que solicitaba la anulación de esta Decisión. Este Tribunal resuelve ahora el asunto en primera instancia y en su [sentencia](#) señala que Bruselas demostró “de modo jurídicamente suficiente” la existencia de acuerdos ilegales entre Valve y cada una de las cinco empresas del sector señaladas con el objetivo de restringir las importaciones paralelas mediante el bloqueo geográfico de las claves con las que activar y utilizar los videojuegos a través de Steam. Según dicta la sentencia, “el objetivo de este bloqueo geográfico era impedir que los videojuegos, distribuidos en determinados países a bajo precio, fueran adquiridos por distribuidos o usuarios situados en otros países en los que los precios son muy superiores. Por ello, añade la sentencia, el bloqueo geográfico no perseguía proteger los derechos de autor de los editores de los videojuegos para PC.

### 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.



## Reforma del mercado de la electricidad: el Consejo alcanza un acuerdo

El Consejo ha alcanzado un acuerdo (orientación general) sobre una propuesta para modificar la configuración del mercado de la electricidad de la UE. Este acuerdo permitirá a la Presidencia del Consejo iniciar negociaciones con el Parlamento Europeo para alcanzar un acuerdo definitivo. 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 Consejo ha aclarado las disposiciones relativas a la protección de los consumidores. Ha acordado reforzar la protección de los consumidores estableciendo la libre elección del suministrador y la posibilidad de acceder a tarifas dinámicas de la electricidad y a contratos de duración determinada y a precios fijos, a menos que los suministradores no ofrezcan contratos fijos y siempre que esto no reduzca la disponibilidad global de contratos fijos.

El Consejo ha pactado unas normas más estrictas que las anteriormente existentes para los suministradores en sus estrategias de cobertura de precios para proteger a los clientes de las fluctuaciones de los mercados mayoristas. Ha acordado proteger a los clientes vulnerables de las desconexiones mediante el establecimiento de sistemas de «proveedor de último recurso» para garantizar la continuidad del suministro al menos a los clientes domésticos, cuando todavía no existan tales sistemas.

También se ha acordado que todos los clientes tengan derecho a sistemas de uso compartido de la energía (uso, uso compartido y almacenamiento de energía autogenerada) y que todos los derechos de los consumidores se extiendan a los clientes finales que participen en sistemas de uso compartido de la energía.



## Siguientes pasos

La orientación general servirá de mandato para las negociaciones con el Parlamento Europeo sobre la forma definitiva del acto legislativo. El resultado de las negociaciones deberá ser adoptado formalmente por el Consejo y el Parlamento.

## Créditos al consumo



### Nuevas normas europeas sobre créditos al consumo

#### Más protección para los consumidores frente a las deudas de tarjetas de crédito y los descubiertos.

El Parlamento Europeo aprobó el pasado mes de septiembre nuevas normas sobre crédito al consumo para hacer frente al aumento de la demanda de préstamos debido a las dificultades económicas actuales y a la transformación que está experimentando el sector crediticio con su digitalización. En este nuevo contexto están apareciendo nuevos operadores del mercado, como las plataformas de préstamo entre particulares, que ofrecen contratos de crédito en distintos formatos y nuevos productos, como los créditos de alto coste a corto plazo. Todo ello hace que, actualmente, sea más fácil pedir pequeños préstamos en línea que pueden resultar caros o inadecuados. Además, se hace necesario regular la difusión de la información a través de los medios digitales y evaluar la solvencia de los consumidores mediante sistemas de inteligencia artificial y datos no tradicionales. Por otro lado, hay que advertir que la normativa actual tampoco previene a los consumidores de endeudamiento excesivo ni está armonizada entre los países de la UE.

Con las nuevas normas, los prestamistas deben garantizar una información básica a los consumidores más transparente y permitirles acceder a ella desde cualquier dispositivo, incluido el teléfono móvil. Asimismo, la publicidad crediticia no debe animar a los consumidores con tendencia al endeudamiento excesivo a solicitar un crédito y debe contener un mensaje claro sobre el coste que implica pedir un préstamo. Para ayudar a determinar si un crédito se ajusta a las necesidades y medios de una persona antes de su concesión, se quiere solicitar información como las obligaciones actuales o el coste de la vida. Sin embargo, no deben tenerse en cuenta los datos personales, como los encontrados en las redes sociales o los datos sanitarios.

#### ¿Qué son 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.



### >> Derechos de las personas consumidoras cuando utilizan productos y servicios financieros

- [Cuentas y operaciones](#)
- [Préstamos hipotecarios](#)
- [Créditos al consumo](#)
- [Productos de seguro de inversión](#)
- [Contratos financieros a distancia](#)
- [Criptoactivos](#)

## Ley de Mercados Digitales



- Evitar condiciones injustas
- Garantizar el carácter abierto de los servicios digitales
- Velar por unos mercados digitales equitativos

### La Comisión Europea designa a los primeros seis guardianes de acceso

La Comisión Europea ha designado, por primera vez, seis guardianes de acceso en virtud de la [Ley de Mercados Digitales](#). Se trata de Alphabet, Amazon, Apple, ByteDance, Meta y Microsoft. En total, se han designado 22 servicios básicos de plataforma prestados por estos guardianes de acceso que disponen de seis meses para garantizar el pleno cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley para cada uno de sus servicios básicos de plataforma designados. En caso de que un guardián de acceso no cumpla las obligaciones establecidas en la Ley de Mercados Digitales, la Comisión podrá imponer multas de hasta el 10 % del volumen de negocios mundial total de la empresa, cifra que podría ascender al 20 % en caso de reincidencia. Consultar [aquí](#) las obligaciones y prohibiciones de los guardianes en virtud de la Ley de Mercados Digitales.

### ¿Qué son los guardianes de acceso digital?

Son las grandes plataformas que acumulan un gran poder económico e influencia en el mundo. A día de hoy, desarrollan sus actividades de forma no regulada o con normas que son anteriores a la economía digital. Son proveedores de servicios básicos de plataforma y deben cumplir tres condiciones: tener una "repercusión significativa en el mercado interior", ser una "puerta de acceso importante" para que los profesionales lleguen a los usuarios finales y contar con una "posición afianzada y duradera" en el mercado. La ley fija además criterios cuantitativos para determinar quién es o puede llegar a ser un guardián de acceso. El volumen de negocio anual se establece en 6.500 millones de euros en los últimos tres años, o bien una capitalización de 65.000 millones. Deben tener 45 millones de usuarios finales mensuales en la Unión y más de 10.000 usuarios profesionales activos anuales.

## Ley de Servicios Digitales

### La Comisión Europea recomienda a los Estados miembros que agilicen la aplicación de la Ley de Servicios Digitales para mejorar la respuesta frente a los contenidos ilegales en línea

La Comisión ha publicado una serie de [recomendaciones](#) para que los Estados miembros coordinen su respuesta a la difusión y la amplificación de contenidos ilícitos, tales como los contenidos terroristas o los discursos de odio, antes de que se conviertan en una amenaza grave para la seguridad pública. Se trata de que los Estados miembros apoyen a la Comisión a la hora de velar por el pleno cumplimiento por parte de los [motores de búsqueda](#) y [las plataformas en línea de muy gran tamaño](#) de sus nuevas obligaciones en virtud de la Ley de Servicios Digitales, antes del plazo fijado para que los Estados miembros asuman el cometido de hacer cumplir la Ley de Servicios Digitales. La Recomendación será de aplicación hasta el 17 de febrero de 2024. Después de esa fecha, el marco de ejecución establecido en la Ley de Servicios Digitales se aplicará plenamente, que contempla una Junta Europea de Servicios Digitales compuesta por coordinadores de servicios digitales independientes de los Estados miembros.



## La Comisión propone una Tarjeta Europea de Discapacidad y una Tarjeta Europea de Estacionamiento válidas en todos los Estados miembros

La Comisión Europea ha presentado una propuesta legislativa que facilitará el acceso al derecho a la libre circulación de las personas con discapacidad al garantizar el acceso a condiciones especiales, trato preferente y derechos de estacionamiento en igualdad de condiciones cuando visiten otro Estado miembro. La propuesta de la Comisión introduce una Tarjeta Europea de Discapacidad normalizada y mejora la actual Tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad. Ambas tarjetas serán reconocidas en toda la UE. La propuesta de la Comisión se debatirá ahora en el Parlamento Europeo y en el Consejo. La propuesta prevé que una vez adoptada, los Estados miembros dispondrán de dieciocho meses para incorporar las disposiciones de la Directiva a la legislación nacional.



## Digitalizar la coordinación de los sistemas de seguridad social en Europa para facilitar a los europeos viajar fuera de su país

La Comisión ha propuesto recientemente medidas concretas para seguir digitalizando la coordinación de los sistemas de seguridad social en Europa. La propuesta establece medidas para agilizar y simplificar el acceso a los servicios de seguridad social a través de las fronteras haciendo pleno uso de las herramientas digitales, lo que reducirá la carga administrativa para los ciudadanos. De este modo se mejorarán los intercambios de información entre las instituciones nacionales de seguridad social y se acelerarán los procesos de reconocimiento y concesión de prestaciones para quienes opten a ellas a través de las fronteras. Por consiguiente, los europeos lo tendrán más fácil para viajar fuera de su país, vivir y trabajar. La Comisión ha invitado al Parlamento Europeo y al Consejo a que respalden la propuesta y pide a los Estados miembros y a todas las partes interesadas que colaboren para poner en marcha sus acciones.

## El Parlamento Europeo quiere reducir la demanda y la publicidad en línea de la prostitución

La prostitución y la trata con fines de explotación sexual existen porque hay demanda, destacan los eurodiputados. Por lo tanto, reducir la demanda es clave para prevenir y disminuir la trata de personas. El Parlamento Europeo incide en un informe reciente en que esto ha de hacerse de manera que no perjudique a las personas en la prostitución. Por su parte, los Estados miembros deben adoptar medidas frente a la publicidad en línea que fomente -directa o indirectamente- la prostitución o que busque atraer compradores. Asimismo, los eurodiputados reclaman apoyar a y cooperar con la policía y otros organismos encargados de hacer cumplir la ley, los servicios sociales y sanitarios y las ONG para abordar la trata y la explotación sexual y proteger a las mujeres que ejercen la prostitución.

Según el Parlamento Europeo, “la prostitución no es un acto individual de una persona que alquila su cuerpo por dinero, sino que se trata de un sistema organizado con fines lucrativos, un sistema intrínsecamente violento, discriminatorio y profundamente inhumano que funciona como un negocio y crea un mercado, en el que los proxenetes planifican y actúan para asegurar y aumentar sus mercados y en el que los compradores de sexo desempeñan un papel fundamental para incentivarlos”.

## Consumo incoa expediente sancionador a las webs que no han retirado la publicidad de prostitución tras la advertencia del Ministerio

El Ministerio de Consumo ha abierto expediente sancionador a varias empresas que siguen publicando anuncios online de servicios de prostitución tras la advertencia que el Gobierno les remitió en el mes de julio para que retirasen estos contenidos “de forma inminente”. Se abre ahora un periodo para la instrucción del expediente definitivo y su resolución que puede acabar con multas de más de 100.000 euros a estas páginas web e incluso cerrarlas permanentemente. Antes de iniciar estos expedientes, la Dirección General de Consumo examinó más de 400 anuncios sobre prostitución y se registraron 5.600 datos. Según la investigación del Ministerio de Consumo, con el fin de eludir la legislación vigente -en el 90% de las páginas web- los anuncios de prostitución se publicitaban como servicios de escort (persona que actúa como acompañante remunerado pero que no necesariamente incluye sexo).

### Normativa

La publicidad de servicios de prostitución —o contenidos directamente relacionados con ella, como servicios de escort, acompañante o masajista— está prohibida por la [Ley Orgánica 10/2022](#) de garantía integral de la libertad sexual aprobada el 6 de septiembre de 2022. Se considera una publicidad ilícita la que utiliza “estereotipos de género que fomenten o normalicen las violencias sexuales contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes”, así como la que presente a las mujeres “de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar”.



## ¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

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



*Tuve un problema con un vendedor externo de E-Bay y gracias a la mediación de CEC-España, me reembolsaron el dinero de un pedido, tras varios meses de idas y venidas con E-Bay y con el vendedor, que no facilitó nada la resolución del problema. Muy agradecida a su labor de mediación.*

Reseña de una consumidora en Google.



## Caso de éxito

### **CEC-España consigue que le reembolsen 355 € a una consumidora que compró un móvil defectuoso en un Marketplace de productos reacondicionados**

En diciembre de 2022, Carmen compró un teléfono móvil a través de un Marketplace de Francia especializado en la venta de productos tecnológicos reacondicionados. Dos meses después de recibirlo, comprobó que el teléfono tenía ciertas anomalías que impedían su adecuado funcionamiento. Por este motivo, contactó con la empresa para devolver el dispositivo y proceder a su reparación sin obtener una solución satisfactoria a su incidente. Finalmente, nuestra consumidora palentina se puso en contacto con nosotros y gracias a la intermediación de CEC-Francia, conseguimos que la empresa le devolviera los 355 euros que le costó el teléfono.

### **Garantía en España**

La garantía legal mínima de los productos de segunda mano se amplió en 2021 hasta un máximo de 3 años (en lugar de los 2 años anteriores) y un mínimo de 1 año, desde la entrega del bien. Además, durante el primer año se presume que el defecto o falta de conformidad en los productos de segunda mano ya venía de origen, por lo que el consumidor no necesita demostrarlo.

### **Reparación en España**

¿Sabías que los fabricantes están obligados a disponer de piezas de repuesto para reparar sus productos durante 10 años después de que dejen de fabricarse? Durante este tiempo, deberán ofrecer también un servicio técnico adecuado.

### **Normativa aplicable**

[Real Decreto-ley 7/2021](#)

[Directiva \(UE\) 2019/771](#)



## X (Twitter) Post destacado

[@eccspain](#)

Centro Europeo del Consumidor en España  
18 de octubre de 2023

¿Hablamos de carding?

El robo de los datos de las tarjetas bancarias.

@BancoDeEspaña te da todas las claves para prevenir este tipo de fraude.

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/blog/carding--uso-ilegitimo-de-datos-de-tarjetas-bancarias.html>



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