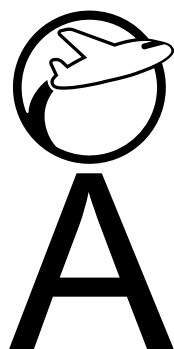


Covid-19 y derechos del consumidor

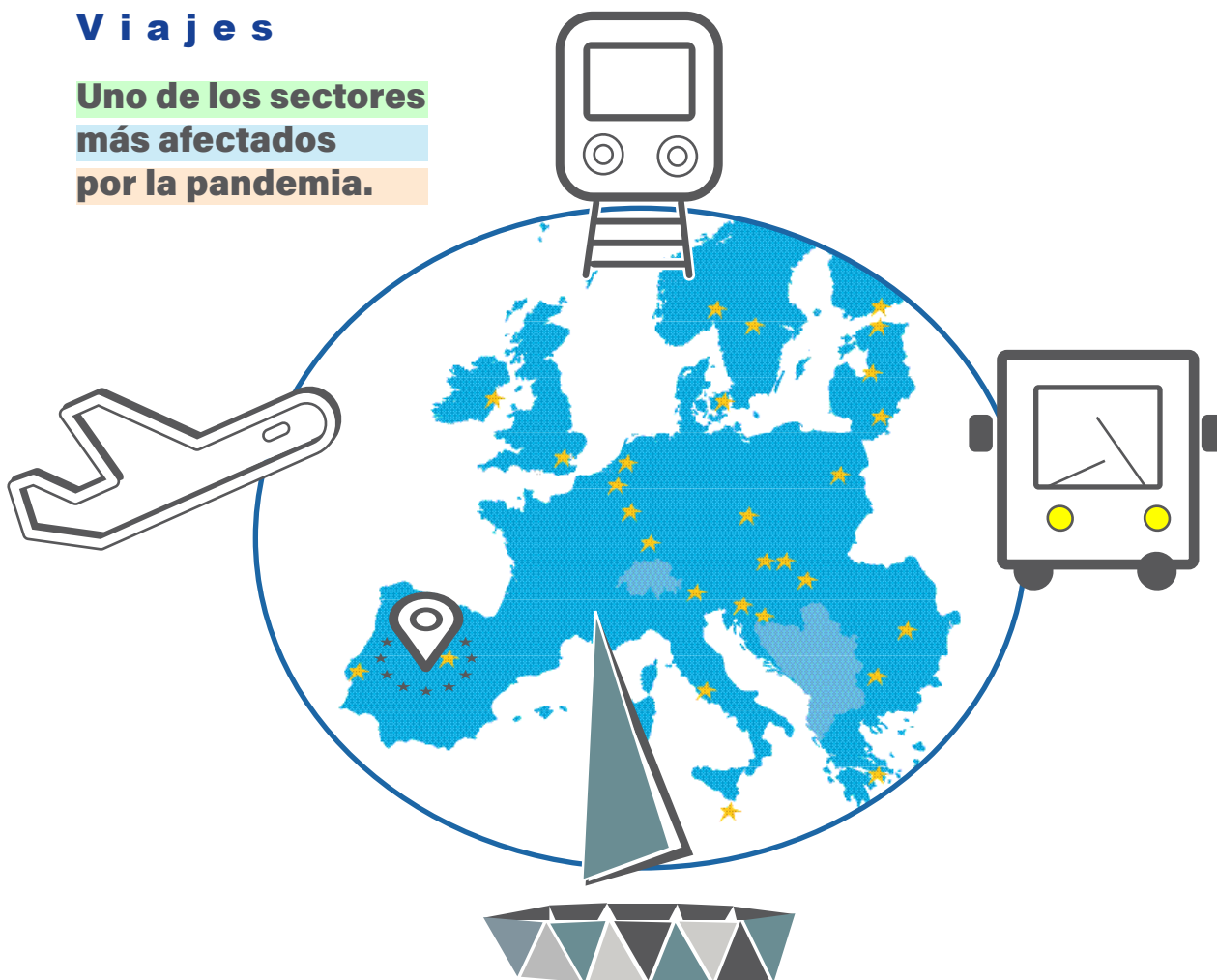


Ante la situación provocada por la declaración del Estado de Alarma en España debido a la actual pandemia por coronavirus (COVID-19), el Centro Europeo repasa los principales derechos que asisten a consumidores y usuarios ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia de esta situación.



V i a j e s

Uno de los sectores
más afectados
por la pandemia.



¿Cómo debe aplicarse la legislación de la UE en materia de derechos de los pasajeros en la actual pandemia?

Conoce tus derechos como consumidor si tu viaje se ha visto afectado.



[Nota informativa Ministerio de Consumo \[Gobierno de España\]](#)



[Directrices interpretativas de la Comisión Europea sobre los derechos de los pasajeros en el contexto de la pandemia provocada por COVID-19.](#)



[Recomendaciones de la Comisión Europea para viajes.](#)



Transporte aéreo

Derechos de los pasajeros aéreo.

■ Vuelos cancelados por la aerolínea.

■ Derecho a información.

-Derecho a recibir un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

■ Derecho a asistencia.

-Derecho a recibir comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

-Los aeropuertos deben prestar asistencia a los pasajeros con discapacidad y movilidad reducida.

-Si el consumidor opta por el reembolso del coste del billete o por un transporte alternativo en otra fecha posterior de su elección, no tendrá derecho a asistencia. Sí se aplicaría mientras el viajero espera un transporte alternativo lo antes posible.

■ Derecho a reembolso o transporte alternativo.

-El transportista podría ofrecer al consumidor un bono sustitutivo del importe, lo cual no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso si así lo prefiere. El plazo previsto para llegar a un acuerdo es de 60 días. Pasado este tiempo, si el consumidor no está de acuerdo con el bono y prefiere el reembolso, se recomienda solicitarlo por escrito a la compañía.

-Si el pasajero ha reservado por separado los vuelos de ida y de vuelta y el transportista ha cancelado solo uno de los trayectos, el pasajero solo tendrá derecho al reembolso del trayecto cancelado.

■ Vuelos no cancelados por la aerolínea.

La compañía aérea no cancela el vuelo pero el consumidor se vea afectado por las medidas decretadas en el estado de alarma.

■ Derecho a cancelación sin penalización.

-La aerolínea podrá ofrecerle una alternativa de vuelo pero si en el plazo de 60 días desde la cancelación, el consumidor y la aerolínea no llegan a un acuerdo, se reembolsarán al viajero los importes abonados.

■ ¿No se han respetado tus derechos? Reclámalos.

1 Si el viaje forma parte de un viaje combinado, reclamar al organizador o minorista.

2 Si no es un viaje combinado, reclamar por escrito a la aerolínea.

Si en un mes no contesta o si el consumidor considera que no se están respetando sus derechos...

3 Reclamar a [AESA](#).

4 ¿Necesitas ayuda con tu reclamación o solicitud de información transfronteriza? Contacta con el [Centro Europeo del Consumidor](#), te ayudamos gratis.



¿Tengo derecho a indemnización?

No. Los pasajeros aéreos no tienen derecho a una compensación si su vuelo se cancela por "circunstancias extraordinarias" como es el caso del brote de coronavirus, donde las medidas tomadas por las autoridades públicas impiden la actividad normal de las aerolíneas.



Preguntas frecuentes sobre transporte aéreo. [AESA](#)



Transporte por ferrocarril

Derechos de los pasajeros de ferrocarril.

■ Renfe.

■ Reembolsos.

-Se recomienda a los consumidores con billetes de Renfe que consulten las [medidas](#) concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía.

■ Viajes cancelados por la compañía ferroviaria.

■ Derecho a información.

-El operador debe proporcionar información sobre la situación en tiempo real así como sobre los derechos y obligaciones del consumidor.

■ Derecho a reembolso.

-Si el pasajero llega a su destino final con más de 60 minutos de retraso.

■ Derecho a asistencia.

-Comida y bebida, en función del tiempo de espera y alojamiento si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

■ Derecho a compensación por cancelación.

-El 25% del precio del billete, si el tren sufre un retraso de entre una y dos horas.
-El 50% del precio del billete, si el retraso es de más de dos horas.

El viajero no se tendrá derecho a compensación si:

-Antes de comprar el billete, es informado del retraso.
-Opta por el reembolso del billete.

■ Viajes con retraso.

■ Derecho a información.

-Sobre la situación en tiempo real y los derechos y obligaciones del consumidor.

■ Retraso en la llegada a destino superior a una hora.

El pasajero podrá elegir entre:

-**Derecho a reembolso.** Anular el viaje y solicitar el reembolso.

-**Transporte alternativo.** Seguir con el viaje o continuarlo por una vía alternativa al punto de destino final. Si decide seguir con el viaje según lo previsto o aceptar el transporte alternativo hasta tu destino, es posible que se tenga **derecho a una compensación mínima**. No se tendrá derecho a compensación si se informa del retraso antes de adquirir el billete o si el pasajero opta por el reembolso del billete.

■ Asistencia.

En retrasos mayores a una hora, se tiene derecho a comida y bebida, en función del tiempo de espera y a alojamiento si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

■ ¿No se han respetado tus derechos? Reclámalos.

① Si el viaje forma parte de un viaje combinado, reclamar al organizador o minorista.

② Si no es un viaje combinado, reclamar a la empresa ferroviaria.

③ De no llegar a acuerdo o no recibe respuesta, reclamar ante el organismo nacional competente en España:

[Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.](#)

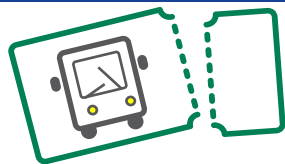
[Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas.](#)

[Direcciones generales de consumo de las Comunidades Autónomas.](#)

[Juntas Arbitrales del Transporte.](#)

④ ¿Necesitas ayuda con tu reclamación o solicitud de información transfronteriza?

Contacta con el [Centro Europeo del Consumidor](#), te ayudamos gratis.



Transporte en autobús

Derechos de los pasajeros de autobús.

■ Viajes cancelados o con retraso.

■ Derecho a información.

-Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, deberán facilitar a los pasajeros la información adecuada durante su viaje.

■ Derecho a asistencia.

-En los servicios de larga distancia (viajes de más de tres horas) cancelados o retrasados más de 90 minutos, los viajeros tendrán derecho comidas o refrescos, en proporción al tiempo de espera, siempre que se disponga de ellos en el autobús, en la estación o puedan proveerse.

-Se deberá proporcionar alojamiento si los pasajeros tienen que pernoctar hasta un máximo de dos noches (80 euros máximo por noche), y transporte hasta el alojamiento y la terminal.

■ Derecho a transporte alternativo o al reembolso.

-En el caso de cancelaciones o retrasos de más de 120 minutos en la salida, los servicios regulares de autobús con una distancia prevista de 250 km. o más, deberán ofrecer un recorrido alternativo o un reembolso en determinados casos. El reembolso se efectuará en los 14 días siguientes de la recepción de la solicitud y se pagará en dinero, a no ser que el viajero acepte otra forma de reembolso.

■ Derecho a indemnización.

-Si el transportista no ofrece la posibilidad de elegir entre el reembolso y transporte alternativo, el viajero tendrá derecho a percibir una indemnización que ascenderá al 50 % del precio del billete, además del reembolso del billete. Deberá abonarse dicha cantidad en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud de indemnización.

■ ¿No se han respetado tus derechos? Reclámalos.

La reclamación deberá presentarse en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar el servicio. En el mes siguiente a la recepción de la reclamación, el transportista notificará al viajero que se ha admitido, desestimado o que se está examinando. El plazo para dar una respuesta definitiva no será superior a los tres meses desde la fecha en que se recibió la reclamación.

- 1 Si forma parte de un viaje combinado, reclamar al organizador o minorista.
- 2 Si no es un viaje combinado, reclamar a la empresa de transporte.
- 3 De no llegar a acuerdo o no se recibe respuesta, reclamar ante el organismo nacional competente en España:
[Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.](#)
[Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas.](#)
[Direcciones generales de consumo de las Comunidades Autónomas.](#)
[Juntas Arbitrales del Transporte.](#)
- 4 ¿Necesitas ayuda con tu reclamación o solicitud de información transfronteriza? Contacta con el [Centro Europeo del Consumidor](#), te ayudamos gratis.



Transporte marítimo y vías navegables

Derechos de los pasajeros.

■ Viajes cancelados o con retraso.

■ Derecho a información.

-Debe informarse de la situación lo antes posible y en cualquier caso, como muy tarde, 30 minutos después de la hora de salida programada. Se informará también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como esta información esté disponible. Si el pasajero perdiera una conexión de transporte se informará sobre las conexiones alternativas.

■ Derecho a asistencia.

-En las cancelaciones y retrasos de más de 90 minutos, se tendrá derecho a aperitivos, comida y refrescos, en proporción al tiempo de espera, siempre que estén disponibles o puedan suministrarse razonablemente.

-Alojamiento, durante un máximo de tres noches (coste máximo de 80 EUR por noche) y transporte de ida y vuelta entre el lugar de alojamiento y la terminal portuaria.

■ Derecho a transporte alternativo o al reembolso.

-En el caso de cancelaciones o retrasos de más de 90 minutos en la salida, se deberá ofrecer la posibilidad de elegir entre transporte alternativo hasta el destino final o el reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida. El pago del reembolso se efectuará en un plazo de siete días.

■ Derecho a indemnización.

-Sin renunciar al derecho al transporte, los pasajeros podrán solicitar una indemnización cuando la llegada a su destino pueda verse demorada. El nivel mínimo de la indemnización es del 25 % del precio del billete en diversos casos de retrasos y en función de la duración prevista del viaje. Si el retraso es superior al doble de dicha duración, la indemnización debe ser del 50 %.

■ ¿No se han respetado tus derechos? Reclámalos.

Deberá presentarse la reclamación en un plazo de dos meses a partir de la fecha del servicio programado. Una vez recibida, la empresa tendrá un mes para acusar recibo y un máximo de dos para dar una respuesta definitiva. Si la respuesta no es satisfactoria, el pasajero puede reclamar ante la autoridad nacional competente de su país.

1 Si forma parte de un viaje combinado, reclamar al organizador o minorista.

2 Si no es un viaje combinado, reclamar a la empresa de transporte.

3 De no llegar a acuerdo o no se recibe respuesta, reclamar ante el organismo nacional competente en España:

[Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.](#)

[Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas.](#)

[Direcciones generales de consumo de las Comunidades Autónomas.](#)

[Juntas Arbitrales del Transporte.](#)

4 Necesitas ayuda con tu reclamación o solicitud de información transfronteriza? Contacta con el [Centro Europeo del Consumidor](#), te ayudamos gratis.



[Covid19]

Una circunstancia extraordinaria.
Numerosas medidas para proteger al
consumidor.

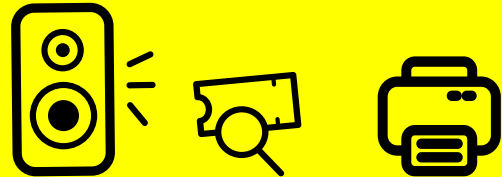
[Real Decreto-ley

11/2020] [\[Link\]](#)

[\[Link\]](#) Nota informativa Ministerio de Consumo [\[Gobierno de España\]](#)



Cancelación de contratos



Bienes y Servicios

- El consumidor podrá cancelar el contrato.**
De bienes y servicios.
Sin penalización.
En un plazo de 14 días.
- El vendedor podrá proponer una alternativa.**
Fechas alternativas.
Vales sustitutorios.
Bonos...
- El consumidor tendrá 60 días para llegar a un acuerdo sobre la propuesta alternativa.**
- ¿No te convence la alternativa? Solicita el reembolso.**
El comercio no podrá penalizarte. Solo podrá cobrar los gastos ocasionados por el reembolso y la devolución deberá hacerse en un plazo máximo de 14 días.

Comercio on line,
a distancia y tradicional.

Ha sido imposible cumplir con el contrato de compraventa como consecuencia de las medidas adoptadas durante el Estado de Alarma



Covid-19

Derechos del consumidor

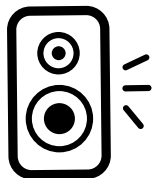
Compras



□ Derecho de desistimiento.

Suspendido el plazo de 14 días naturales que el consumidor tiene para devolver la compra sin necesidad de justificación. Se aplica en las compras realizadas a distancia o fuera del establecimiento.

En el caso de la compra de **viajes combinados**, este derecho solo se tiene cuando el viaje se haya contratado fuera del establecimiento. Por lo tanto, no se aplica a las compras realizadas a distancia: correo postal, Internet, teléfono o fax.



□ Derecho de garantía en caso de falta de conformidad de los productos.

Garantía legal mínima. Dos años.

Garantía comercial. Además de la garantía legal mínima el comerciante puede ofrecer voluntariamente una garantía propia superior.

Productos de segunda mano. Al igual que los productos nuevos, la garantía legal mínima es de dos años. Sin embargo, el consumidor y vendedor podrán pactar un plazo menor que no podrá ser menos de 1 año.

Productos reacondicionados.

No hay una definición clara de los productos reacondicionados. ¿Se consideran nuevos o no? Esta situación provoca que su garantía sea distinta y que las expectativas del consumidor pueden no corresponderse a las que ofrece el producto de origen.



□ Derecho a resolver el contrato.

Se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos en los supuestos legalmente previstos.

Los plazos suspendidos se reanudarán una vez que se levante el Estado de Alarma.

[Real Decreto-ley 463/2020 [\[Link\]](#)]

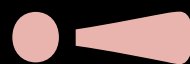
Suspensión de plazos



Bienes y Servicios

Comercio online a distancia y tradicional.

Durante el Estado de Alarma





Plazos suspendidos

Durante el Estado de Alarma se suspenden los plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos, el derecho de desistimiento y el derecho de garantía en el supuesto de falta de conformidad de los productos. No obstante, no se suspende la posibilidad de ejercer estos derechos. El cómputo de plazos se reanudará una vez se levante el Estado de Alarma y sus prórrogas.

¿Qué es un viaje combinado?

Es aquel que combina, al menos, dos servicios para un mismo viaje o vacación (por ejemplo, transporte + alojamiento), a un precio global y cuya duración sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Deben contratarse en un único punto de venta y deberán ser anunciados o vendidos como "viaje combinado" o bajo una denominación similar que denote una conexión estrecha entre los servicios como, por ejemplo, "oferta combinada", "todo incluido" o "paquete turístico o vacacional".

Se considera también viaje combinado cuando es el viajero el que diseña la combinación del lugar de salida, recorrido, destinos intermedios o estancias y regreso, pudiendo incluso indicar la duración del viaje.

¿Tu viaje se ha visto afectado como consecuencia de la pandemia por coronavirus o por la declaración del Estado de Alarma?

▶ Conoce tus derechos:

▶ Derecho a resolver el contrato.

Se podrá cancelar el contrato antes del inicio del viaje sin pagar ninguna penalización.

▶ Derecho al reembolso.

Se reembolsarán todos los pagos realizados en un plazo máximo de 60 días. En el caso de que solo algunos proveedores (mayoristas) hayan devuelto al organizador o minorista el dinero, o la cuantía devuelta fuera parcial, el consumidor solo tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente.

¿Puede ofrecerme la agencia un bono?

Si el organizador del viaje no ha recibido, por parte de los otros proveedores del viaje (como los hoteles o aerolíneas), la devolución de los importes correspondiente, se podrá emitir un bono sustitutivo de dichos importes. En este bono se descontarán los posibles reembolsos parciales realizados al consumidor.

¿Qué plazo tengo para gastar el bono?

El viajero tendrá un año para disfrutar del bono sustitutorio. Si en este periodo no se ha disfrutado el viaje, el organizador deberá reembolsar el importe económico correspondiente.

¿No se han respetado tus derechos? Reclámalos.

- 1 Reclamar al organizador o minorista.
- 2 ¿Necesitas ayuda con tu reclamación o solicitud de información transfronteriza? Contacta con el [Centro Europeo del Consumidor](#).

Derecho de desistimiento

¡14 días para cancelar el viaje combinado, sin justificación, en compras realizadas fuera del establecimiento!

El viajero dispone de un plazo de 14 días naturales desde la contratación del viaje para ejercer su derecho de desistimiento (cancelación) sin necesidad de justificación siempre que se haya contratado fuera del establecimiento. Por lo tanto, este derecho no es aplicable cuando la contratación se realice a distancia: correo postal, Internet, teléfono o fax.



¿Suspendido tu viaje del IMSERSO?

- ▶ Consulta la información facilitada a través de la página web del IMSERSO.

[Real Decreto-ley 11/2020 [\[Link\]](#)]

Covid-19

Derechos del consumidor

Compras



Plazos suspendidos
Recuerda que durante el Estado de Alarma están suspendidos los plazos.

Eventos cancelados

Espectáculos, eventos deportivos...

▷ **Opciones alternativas.**

- El prestador del servicio podrá ofrecer otras opciones como por ejemplo una fecha alternativa, un bono o vale sustitutorio.

▷ **Derecho a reembolso.**

- Si en 60 días el consumidor no acepta la opción alternativa, tendrá derecho al reembolso. Pasado este tiempo, deberá solicitarse el reembolso a la empresa por escrito. No habrá penalización pero podrán cobrarse gastos por el reembolso. El reembolso debe hacerse en un plazo de 14 días.

▷ **Derecho a cancelar el contrato sin penalización.**

- El consumidor dispone de 14 días para hacerlo.

Servicios cancelados

Gimnasio, academias, comedores, transporte escolar... y otros servicios de tracto sucesivo

▷ **Derecho a disfrutar el servicio en el futuro o a un descuento en la próxima cuota.**

- Se dará la opción de recuperar en el futuro el servicio no disfrutado o de reducir la cuota.

▷ **Derecho a reembolso.**

- El usuario podrá solicitar el reembolso de las cuotas abonadas durante el periodo que no se prestó el servicio.

▷ **No se cobrarán nuevas cuotas hasta que se renueve el servicio con normalidad.**

- Esta situación no causará la baja del usuario a no ser que sea acordada entre las partes.

Publicidad del juego online

▷ **Prohibición de publicidad con referencias al COVID 19.**

Prohíbidos los anuncios que se refieran a la situación provocada por COVID-19.

▷ **Prohibidas todas promociones de captación o fidelización:**

Bonificaciones, descuentos, regalos de apuestas o partidas, multiplicadores de cuotas o premios...

▷ **Prohibida la publicidad por e-mail, redes sociales, web u otros medios similares.**

▷ **Limitación de la publicidad audiovisual (TV, radio y plataformas online)**

Solo permitida entre la 1 y las 5 de la mañana.

Vigilancia de precios abusivos

▷ **Servicios funerarios.**

Los precios no serán superiores a los de antes del Estado de Alarma.

▷ **Mascarillas quirúrgicas.**

▷ **Geles y soluciones hidroalcohólicas.**

Antisépticos de piel sana.

▷ **Servicios de telefonía fija y móvil.**

- No subirán los precios de líneas susceptibles de portabilidades finalizado el Estado de Alarma.

Seguros de Salud

- Comprobar los términos y condiciones del seguro.

- ¿No se han respetado tus derechos como consumidor? Reclama a la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#).

- ¿Necesitas ayuda? Contacta con el [Centro Europeo del Consumidor](#).

✓ **Moratorias en créditos no hipotecarios.**

-Créditos al consumo para coches, electrodomésticos, viajes para consumidores vulnerables debido al Covid 19.

✓ **Suspendida la portabilidad de numeración telefónica.**

- Salvo fuerza mayor, se suspenden las operaciones de portabilidad de numeración de telefonía fija y móvil que requieran de presencia de personal.
- No se suspenderá el servicio al usuario.
- Suspendidas las campañas de promoción. >>> [Más información](#).

✓ **Garantizados los suministros de electricidad, derivados del petróleo, gas natural y agua garantizados.**

- No podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, incluidos los gases manufacturados y los gases licuados del petróleo, gas natural y agua a los consumidores.
- Bonos sociales para consumidores vulnerables.

[RD-ley 11/2020 [Link]



Compras online

Tiempo de entrega: 30 días.

El comerciante debe entregar los bienes sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega.

Derecho a cancelar el contrato.

El consumidor tendrá derecho a resolver el contrato si en el plazo de 30 días no recibe la compra.

Derecho al reembolso.

Una vez cancelada la compra, el comerciante deberá reembolsar las cantidades abonadas.

Derecho de desistimiento.

El consumidor dispone de un plazo de 14 días naturales para ejercer su derecho de desistimiento (derecho a devolver la compra sin necesidad de justificación) para las compras realizadas a distancia o fuera del establecimiento.

▷ Plazos suspendidos.

Durante el Estado de Alarma, este plazo de 14 días queda suspendido y se reanuda una vez que se levante el Estado de Alarma.



En el caso de la compra de **viajes combinados**, el derecho de desistimiento solo se aplica cuando el viaje se haya contratado fuera del establecimiento. ▷ No se aplica a las compras realizadas a distancia: correo postal, Internet, teléfono o fax.

Covid-19

Derechos del consumidor

Compras



Fraudes y bulos

Covid19 está siendo utilizado para difundir bulos y fraudes. Dejámos enseñarte cómo detectarlos.

Unión Europea

La Comisión Europea hace un llamamiento a las plataformas online para poner fin a las estafas y fraudes.

[\[Link\]](#)

El Parlamento Europeo ayuda a los consumidores a defenderse del cibercrimen. Protégete.

[\[Link\]](#)

Deepfakes.

Más allá de los bulos.

[\[Link\]](#)

Fraudes

Top 10

Cómo evitarlos

Unión Europea

1. Buscar la fuente y contrastar.
2. Revisar la URL. Recuerda comprobar el certificado de seguridad y asegúrate de que empiece por "https".
3. Mirar más allá del titular.
4. Comprobar el formato.
¿Está bien redactado? ¿Las imágenes están bien colocadas o las fechas son de actualidad?
5. Usar el sentido común.

[\[Link\]](#)

Top 10

Te mostramos algunos de los fraudes más utilizados en estos momentos de crisis sanitaria para que tengas los ojos bien abiertos y no te dejes engañar.

[\[Link\]](#)

[\[Real Decreto-ley 11/2020 \[Link\]](#)



Cuida tu salud y protege tus datos personales

¿Apps y páginas web con autoevaluaciones y consejos sobre Coronavirus?

Están proliferando numerosas páginas web y aplicaciones móviles de ayuda y con servicios de autoevaluación y recomendaciones sobre el Coronavirus [**Covid19**]. Antes de descargarlas, asegúrate de proteger también tus datos personales y otra información sensible.

[\[Link\]](#)



Preguntas Frecuentes

[\[Link\]](#) Agencia Española de Protección de Datos



Informe AEPD

[\[Link\]](#) Tratamiento de datos y Covid19



Una Academia de Reino Unido que tuvo que cerrar por la crisis de Covid19 devuelve 1.365 euros a una estudiante española.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) consigue que un centro de estudios de Reino Unido devuelva 1.365 euros a una estudiante española que no pudo realizar sus estudios debido a que la academia se vió obligada a cerrar por la actual la crisis sanitaria generada por el Coronavirus Covid19.

▶ **Normativa aplicable:**

[Real Decreto-ley 11/2020](#), de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

Los servicios de tracto sucesivo (gimnasios, academias, transporte escolar, comedores, etc.) cuyas cuotas hayan sido abonadas y no puedan disfrutarse de forma plena como consecuencia de las medidas adoptadas durante el Estado de Alarma, el prestador del servicio podrá ofrecer la opción de disfrutar del servicio posteriormente o minorar la cuantía de futuras cuotas. En caso de que el usuario no acepte esta alternativa, se le deberán reembolsar los importes ya abonados en la parte correspondiente al periodo del servicio no prestado por dicha causa.

[\[Link\]](#) Nota informativa Ministerio de Consumo [Gobierno de España]

Teléfono adicional de atención al consumidor de CEC-España:

+ 34 91 822 45 55 / 91 822 44 25.

Horario de atención telefónica: De lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas.

Regulación del juego

Prevención de la ludopatía en menores

El Gobierno de España regulará las cajas de recompensa o "lootboxes" de los videojuegos

Las cajas de recompensa son una de las estrategias de las empresas de videojuegos para fidelizar al usuario, pero al coste de promover comportamientos de consumo compulsivo asociado al azar, similares a los de una máquina 'tragaperra' y peligroso para la salud. El usuario paga pequeñas cantidades por un premio que es sorteado aleatoriamente.

Publicado el Proyecto de Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego [\[Link\]](#)

Mercados y la competencia

covid.competencia@cnmc.es

CNMC crea un buzón de consultas y denuncias sobre las normas de competencia relacionadas con la actual de la pandemia.

Uno de los objetivos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es ayudar a los ciudadanos en materia de competencia. Fruto de las denuncias que ya han sido presentadas -solo en la primera se mañana la CNMC recibió más de 50- se han iniciado investigaciones en los mercados de servicios financieros, funerarios y de fabricación de productos para la protección de la salud. La institución solicita a los ciudadanos que colaboren en la detección de prácticas anticompetitivas. [\[Link\]](#)

Publicaciones

❑ Índice de Confianza del Consumidor. CIS. Abril 2020. [\[Link\]](#)

❑ El comercio electrónico en España. CNMC. Abril 2020. [\[Link\]](#)

ECONOMÍA CIRCULAR

Nuevo Plan de acción para la economía circular

El Nuevo Plan de acción para la economía circular de la UE:

Modificar las pautas de producción y consumo para una economía competitiva, climáticamente neutra y consumidores empoderados. [\[Link\]](#)



etiquetado

España estudia fórmulas para introducir el sistema de etiquetado frontal sobre calidad nutricional de los alimentos. [\[Link\]](#)

OBJETIVO:

“Maximizar la eficacia” a través de un plan que incidirá en cuatro ámbitos: etiquetado, fiscalidad, publicidad y formación e información a la ciudadanía.

Alberto Garzón,
Ministro de Consumo.



Conclusiones del abogado. Una empresa puede ser demandada por los adquirentes de los vehículos que ha manipulado ante los tribunales del Estado en que compraron dichos vehículos. [\[link\]](#)

El pasajero que haya reservado un vuelo a través de una agencia de viajes puede interponer una demanda de indemnización por gran retraso del vuelo contra el transportista aéreo ante el tribunal del lugar de salida del vuelo. [\[link\]](#)

Los contratos de crédito al consumo deben especificar de forma clara y concisa el modo de computar el plazo de desistimiento. [\[link\]](#)

Un pasajero aéreo que ha percibido una compensación por la cancelación de un vuelo y ha aceptado viajar en otro tiene derecho a una compensación por el retraso del vuelo alternativo. [\[link\]](#)

El juez ante el que un consumidor haya invocado que determinadas cláusulas contractuales son abusivas está obligado a verificar de oficio otras cláusulas del contrato siempre que estén vinculadas al objeto del litigio del que conoce. [\[link\]](#)

Los tribunales españoles deberán asegurarse del carácter claro y comprensible de las cláusulas de contratos de préstamo hipotecario que establezcan la aplicación de un tipo de interés variable basado en el índice de referencia de las cajas de ahorros. [\[link\]](#)

La Audiencia de Valladolid condena a las financieras a devolver a los clientes de IDental el importe del tratamiento pero descarta que tengan que indemnizarles por daños morales y materiales. [\[link\]](#)

El Tribunal Supremo avala la prohibición de difundir publicidad de clínicas de odontología utilizando a personas famosas. [\[link\]](#)

Teléfono adicional de atención al consumidor de CEC-España:

+ 34 91 822 45 55 / 91 822 44 25.

Horario de atención telefónica: De lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas.

Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos
ECC-Net
Centro Europeo del Consumidor España

Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO
Y TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

Necesitamos tu consentimiento para seguir compartiendo la información y conocimiento de CEC-España. Envíanos un e-mail: cec@mscbs.es
[Política de privacidad.](#)

Esta publicación ha sido financiada por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020). El contenido recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja los puntos de vista de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.