



INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA

Consumo - Ayuntamiento de Madrid

-Noticias

- ✓ Seguridad de los juguetes

[Seguridad de los juguetes: el Consejo adopta una posición sobre normas actualizadas](#)

- ✓ Servicios bancarios

[Anteproyecto de ley de administradores y compradores de créditos.](#) El Consejo de Ministros ha aprobado el Anteproyecto de Ley de administradores y compradores de créditos, por el que se transpone la Directiva europea sobre la materia y se modifica la Ley de contratos de crédito al consumo (Ley 16/2011/ y la Ley de contratos de crédito inmobiliario /Ley 5/2019). El proyecto normativo refuerza la protección de los consumidores financieros, especialmente de los que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, garantizando que se respetan sus derechos y se les ofrecen soluciones para afrontar sus deudas. Asimismo, se favorece la estabilidad financiera, facilitando que las entidades financieras puedan vender sus carteras de créditos, permitiéndoles sanear sus balances y mejorar su solvencia.

[Aprobado el anteproyecto de ley que regula la renegociación de deudas y los intereses de demora.](#)

Las entidades deberán tener una política de renegociación de deudas y se limitan los intereses de demora en los créditos al consumo

- ✓ Servicios de transporte

[Balance de la liberalización del transporte ferroviario de viajeros en España.](#) Los consumidores fueron los principales beneficiarios de la liberalización

- ✓ Hábitos de consumo

[Panel de Hogares CNMC: los cambios de compañía, a la orden del día.](#) Los datos del Panel de Hogares reflejan que los cambios de proveedor de servicios, tanto energéticos como de telecomunicaciones, son procesos cada vez más sencillos para los consumidores.

- ✓ Compras online

[El mercado de entradas en línea Viagogo se compromete a mejorar las condiciones y la información al consumidor tras el diálogo con la Comisión y las autoridades de consumo.](#) Tras un diálogo con la Comisión Europea y las autoridades nacionales de consumo de los Estados miembros, Viagogo, mercado en línea para la venta de entradas de segunda mano para eventos, se ha comprometido a informar mejor a los consumidores sobre las condiciones en las que se revenden las entradas y a dejar de presionar a los consumidores con mensajes de cuenta atrás excesivos en su papel de comerciante. La Comisión y las autoridades nacionales de protección de los consumidores habían recibido múltiples quejas en relación con el sitio web de Viagogo, como la falta de información clara sobre los impuestos y tasas que deben pagar los consumidores, que Viagogo se comprometió a abordar.

- ✓ Ley de servicios digitales

[La Comisión incoa un procedimiento formal contra Meta en virtud de la Ley de Servicios Digitales en relación con la protección de los menores en Facebook e Instagram.](#) A la Comisión le preocupa que los sistemas tanto de Facebook como de Instagram, incluidos sus algoritmos, puedan estimular adicciones al comportamiento en los niños, así como crear los denominados «efectos de agujero conejo». Además, la Comisión también está preocupada por los métodos de garantía y verificación de la edad establecidos por Meta

✓ FACUA

[FACUA Córdoba denuncia al Hotel Averroes por incrementar un 10% los precios de su restaurante a los consumidores que pagan con tarjeta](#)

✓ OCU

[OCU y Cruz Roja impulsan un proyecto para reducir la brecha digital entre consumidores vulnerables](#)

[OCU y CECU denuncian a Temu ante la CNMC por incumplimiento de la Ley de Servicios Digitales.](#) La falta de transparencia de sus sistemas de recomendación, la debilidad en la protección a los menores o el uso de diversas prácticas manipulativas son algunas de las supuestas infracciones que OCU y CECU han puesto de manifiesto.

-Legislación y documentos

-[Real Decreto-ley 1/2024, de 14 de mayo, por el que se prorrogan las medidas de suspensión de lanzamientos sobre la vivienda habitual para la protección de los colectivos vulnerables.](#) «BOE» núm. 118, de 15 de mayo de 2024

-[Sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-405/23 | Touristic Aviation Services. Derechos de los pasajeros aéreos:](#) la falta de personal aeroportuario para la carga de equipajes que causó un gran retraso en un vuelo puede constituir una «circunstancia extraordinaria».


-[Memoria de supervisión 2023. Banco de España.](#) Esta publicación resume las funciones y la organización de la supervisión ejercida por la institución, así como las principales actuaciones llevadas a cabo durante el año pasado. La supervisión de la conducta de las entidades se expone en el capítulo 4 como parte esencial de la función supervisora del Banco de España. Esta función verifica el cumplimiento efectivo de las normas de conducta y transparencia y busca avanzar en el fortalecimiento de la cultura de las entidades hacia un modelo de banca responsable para garantizar una adecuada relación financiera con sus clientes.

En 2023, la labor del Banco de España en materia de conducta se estructuró en torno a dos ejes: (a) potenciar un enfoque de supervisión preventiva, reforzando el seguimiento continuado de las entidades y de los riesgos de conducta, y (b) definir unas prioridades supervisoras basadas en el potencial impacto en la clientela, que consisten principalmente en:

- El cumplimiento de las medidas destinadas a colectivos en dificultades como, por ejemplo, las destinadas a paliar los efectos del alza de los tipos de interés en las operaciones hipotecarias.
- La adecuación de las prácticas en la comercialización de productos (especialmente cuando se realizan a través de canales a distancia), analizándose prioritariamente el aplazamiento de pagos en el punto de venta, el préstamo responsable o los productos accesorios a préstamo hipotecarios.
- El refuerzo de los controles internos, con especial hincapié en las medidas de control implementadas para afrontar el riesgo de fraude en el uso de tarjetas y en los pagos realizados por canales digitales.


-[¿Puedes llevarte el Bizum de viaje?](#)



-Redes

 **ConsumoMadrid** @consumomadrid · 23h ...

Si su pretensión fuera la inspección y posible sanción de los hechos reclamados, estos deben plantearse a través de una denuncia. Si la reclamación ya estuviera interpuesta siempre puede dirigir un escrito en el que plantear la solicitud de sanción.

<https://x.com/consumomadrid/status/1791083854888886302>

 **Consumo Responde** @consumoresponde · 6h ..

No.   Antes de presentar la reclamación ante la Administración, se debería haber intentado resolver el asunto directamente con la empresa involucrada.

Al no seguir este procedimiento previo, la reclamación será inadmitida por la Administración.

<https://x.com/consumoresponde/status/1791340370326073564>



Olga Ruiz @OlgaRuizTW · 1h

...

La quiebra de la aseguradora francesa SFAM-Celside evidencia la debilidad de la protección de los **consumidores** en la UE: engaña a los **consumidores** franceses, multa y juicio por fraude en Francia, mientras operaba con las mismas prácticas abusivas en España denunciadas por @FACUA

<https://x.com/OlgaRuizTW/status/1791411466429509804>



EKA/ACUV @EkaAcuv · 5h

...

¡Gran noticia para las y los **consumidores**!

El #TribunalSupremo ha rechazado el recurso de Bankinter sobre las #Comisiones por ingreso en ventanilla.

Descubre todos los detalles de esta nueva conquista, a continuación:

<https://x.com/EkaAcuv/status/1791360109756432703>