



GRUPO ACMS Consultores

La UE evalúa las webs de servicios de telecomunicaciones.



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicada el 06/09/2018

La Comisión Europea y las autoridades nacionales evalúan la contratación de servicios de telecomunicaciones en línea

El pasado 18 de mayo la Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección de los consumidores publicaron los resultados de un control sistemático de 207 páginas web de toda la UE que ofrecen servicios de telefonía fija o móvil, internet y emisión de audio y vídeo en directo.

El control pone de manifiesto que 163 de estas webs podrían estar infringiendo la legislación de la UE sobre protección de los consumidores. Entre los problemas más frecuentes cabe mencionar el anuncio de paquetes supuestamente gratuitos o con descuento que en realidad consisten en una oferta agrupada de servicios, la falta de un sistema de resolución de litigios o el hecho de que estas webs puedan modificar unilateralmente las cláusulas contractuales sin información ni justificación alguna para el consumidor.

La Comisión ha propuesto recientemente un nuevo acuerdo para los consumidores que consolidará la posición de estos frente a los operadores que recurren a prácticas comerciales desleales y reforzará la aplicación de la normativa europea en materia de consumo por parte de las autoridades.

Principales constataciones:

- en el 50% de los casos, la página web hace publicidad de un paquete gratuito o con descuento que, en realidad, no es más que una oferta agrupada de servicios;
- en el 78,7% de los casos, la página web no proporciona un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea;
- el 40,6% de las páginas web no incluyen la descripción de un sistema de resolución de litigios;
- el 31,9% de las páginas web pueden modificar unilateralmente los términos del contrato o las características del servicio sin informar al consumidor y sin permitir que este rescinda el contrato;

- en el 25,1% de las páginas web no se proporciona información clara y veraz sobre acuerdos de compensación y reembolso en caso de que el servicio prestado no se corresponda con lo contratado por el cliente;
- el 21,7% de las páginas web no facilita una información clara y completa sobre la renovación automática del contrato.

Próximas etapas

Las autoridades nacionales seguirán analizando las 163 páginas web que presentan irregularidades y, en caso de que estas se confirmen, deberán subsanarse. Las autoridades de cooperación para la protección de los consumidores garantizarán que estas páginas web cumplan las normas, aplicando los procedimientos coercitivos nacionales a su alcance.

Contexto

El control sistemático («barrido») de las páginas web a escala de la UE consiste en una serie de comprobaciones simultáneas por parte de las autoridades de protección de los consumidores de distintos países para determinar si se respeta la legislación europea en la materia. Cuando las autoridades de protección de los consumidores detectan un incumplimiento de la legislación, se ponen en contacto con las empresas implicadas y las invitan a realizar las correcciones necesarias.

Las acciones de «barrido» realizadas con anterioridad se centraron en los siguientes ámbitos: compañías aéreas (2007), contenidos móviles (2008), productos electrónicos (2009), venta de entradas en línea (2010), crédito al consumo (2011), contenidos digitales (2012), servicios de viajes (2013), garantías sobre productos electrónicos (2014), Directiva sobre los derechos de los consumidores (2015) y webs de comparación en el sector de los viajes (2016).

Cada año, la Comisión coordina el análisis de páginas web en un sector específico, con la ayuda de la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC), que agrupa a las autoridades de consumo de 30 países (28 países de la UE, Noruega e Islandia). Las autoridades son responsables de hacer cumplir la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores.

Fuente: Agencia española de Consumo, Seguridad alimentaria y Nutrición



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com