

## Nuevo folleto Proceso europeo de escasa cuantía

**Una alternativa judicial para asuntos de consumo transfronterizo por valor de hasta 5.000 €.**

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha publicado un folleto sobre el [proceso europeo de escasa cuantía](#) con información y consejos prácticos para que los consumidores conozcan cómo resolver sus conflictos de consumo transfronterizo europeo por la vía judicial. Se trata de una alternativa a los procedimientos judiciales previstos en los Estados miembros que persigue simplificar, acelerar y reducir los gastos procesales en las demandas transfronterizas dentro de la Unión Europea (excepto Dinamarca), por importes de hasta 5.000 euros. Regulado a través del [Reglamento 861/2007](#), es un procedimiento relativamente sencillo que pueden utilizar tanto particulares como empresas, sin necesidad de abogado ni procurador, utilizando formularios estandarizados que el consumidor podrá presentar en su propio idioma en los juzgados de su municipio.



Foto de fauxels en Pexels



Nuevo folleto  
[Proceso europeo de escasa cuantía](#)

## Si vas a viajar...



### Viaja sostenible

CEC-España recuerda algunas recomendaciones para viajar de forma sostenible y respetuosa con el medio ambiente:

- Utiliza botellas de aluminio o cristal para las excursiones.
- Usa bolsas de tela para las compras.
- Recicla tus desechos.
- Reduce el uso de combustibles fósiles y energía. Apaga tus dispositivos en stand-by cuando te vayas de vacaciones.
- Compra productos de proximidad.
- Utiliza el transporte público y una bicicleta para recorrer la ciudad.
- Ahorra agua y respeta la naturaleza.

>> [Más información.](#)



### Viaja en tren gratis

El Gobierno de España ha aprobado dos reales decretos (RDL 11/2022, de 25 de junio y RDL 14/2022, de 1 de agosto) para bonificar el transporte ferroviario de cercanías, rodalies y media distancia convencional y alta velocidad a los usuarios recurrentes. De esta forma, desde el pasado 8 de agosto, los usuarios pueden registrarse en la web y aplicaciones de Renfe para darse de alta y recibir las comunicaciones oportunas de la puesta a la venta de los abonos gratuitos de cercanías, rodalies y media distancia convencional, que se pueden adquirir desde el 24 de agosto y tendrán vigencia entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2022. En el caso de los nuevos bonos de alta velocidad y los abonos Avant, el periodo de uso se amplía un mes, hasta el 31 de enero de 2023, y también se pueden comprar hasta el 31 de diciembre de 2022.

>> [Más información.](#)



### Viaja de forma segura

La campaña “[Viaja Seguro](#)” de 2022 -puesta en marcha por el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación- persigue concienciar sobre la necesidad de llevar a cabo una serie de pautas antes de viajar al extranjero, así como dar a conocer los requisitos que puedan existir para entrar en los países como consecuencia de la actual coyuntura de vigencia de la pandemia. La campaña ofrece, a través de un [video](#), información de utilidad sobre los posibles requisitos sanitarios para viajar, tales como la obligatoriedad de presentar el carnet de vacunación o PCR/antígenos y la realización de cuarentenas. >> [Más información.](#)

### Viaja con tu mascota

Antes de viajar con tu mascota por la UE hay que comprobar que cuenta con:

- Microchip identificador registrado o un tatuaje legible si este se realizó antes del 3 de julio de 2011.
  - Pasaporte de mascota que demuestre que ha sido vacunada contra la rabia y que pueden viajar. Este documento debe ser emitido por un veterinario autorizado.
  - Los perros que viajan a Finlandia, Irlanda, Malta o Noruega deben ser tratados contra la tenia *Echinococcus multilocularis*.
- Como norma general se puede viajar con un máximo de cinco animales, aunque existen excepciones para concursos, exposiciones o actividades deportivas siempre que los animales estén debidamente documentados y sean mayores de seis meses. Además, los pasaportes europeos para animales de compañía se expiden únicamente para perros, gatos y hurones, por lo que si desea viajar con otro tipo de mascotas, deben comprobarse las [condiciones de entrada del país de destino](#).

>>> [Más información.](#)



## Si vas a viajar en avión, recuerda...



### Huelgas en transporte aéreo

#### Los pasajeros afectados por las huelgas del personal de las aerolíneas tienen derecho al reembolso del billete y a compensación económica

CEC-España informa que los pasajeros afectados por las cancelaciones o retrasos debidos a las huelgas del personal de las aerolíneas tienen derecho a atención, al reembolso del billete o transporte al alternativo hasta su destino final y a ser compensados económicamente, conforme al [Reglamento Europeo \(CE\) 261/2004](#). Los reembolsos deberán abonarse en metálico y en un plazo de siete días o en forma de bonos de viaje siempre que sea de mutuo acuerdo.

>> [Más información](#).

Las huelgas del personal de cabina y de pilotos de avión no son circunstancia extraordinaria.

> [Nueva sentencia](#).

#### ¿Vuelas con Ryanair o Easyjet?

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana establece los servicios mínimos para las huelgas de Ryanair y Easyjet. **Servicios mínimos:**

>>> [Huelga de Ryanair](#)

>>> [Huelga de Easyjet](#)



### Equipaje de mano, sin suplementos en el precio

#### Las aerolíneas no pueden cobrar suplementos por el equipaje de mano

Según una reciente [sentencia](#) del juzgado de lo Mercantil número uno de Madrid, con fecha 17 de junio de 2022, las compañías aéreas que cobran un suplemento por el equipaje de mano estarían incumpliendo la normativa en vigor aplicable. El equipaje de mano debe considerarse, en principio, un elemento indispensable del transporte de los pasajeros y que su transporte, por consiguiente, no puede ser objeto de un suplemento de precio. >> [Más información](#).



#### Las aerolíneas reembolsan su dinero a más de medio millón de consumidores a los que se ofrecieron bonos de vuelo

Gracias a la intervención de la Comisión Europea y las autoridades de consumo durante la pandemia.

La Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección de los consumidores han recibido recientemente la confirmación por parte de [16 de las principales aerolíneas europeas](#) de que han reembolsado más de 500.000 bonos de vuelo que habían impuesto a los consumidores por vuelos cancelados durante la pandemia de COVID-19. Este es el resultado del diálogo que la Comisión Europea y la Red de Protección al Consumidor (Red CPC) llevaron a cabo en 2021 para abordar las consecuencias de las cancelaciones masivas de vuelos que tuvieron lugar –sin precedentes– en las primeras etapas de la pandemia. Como consecuencia de este diálogo mantenido en 2021, las aerolíneas se [comprometieron](#) a adoptar distintas medidas para alinear sus prácticas con la normativa de derechos de los consumidores y pasajeros de la Unión Europea. Los compromisos incluían: abonar los reembolsos pendientes de pago y realizar los reembolsos en plazo, ofrecer una mejor información a los consumidores sobre sus derechos en caso de cancelación del vuelo, y ofrecer a los consumidores la posibilidad de cambiar los bonos de vuelo por dinero en efectivo en aquellos casos en los que los bonos fueron impuestos a los consumidores.

>> [Más información](#).

## Y antes viajar, ten en cuenta...

### Recomendaciones financieras

El Centro Europeo del Consumidor en España recuerda algunas recomendaciones de carácter financiero con el fin de que el periodo de vacaciones resulte según lo planificado.



Foto de pixabay en Pexels

#### Medios de pago

- Comprobar la fecha de caducidad de las tarjetas.
- Revisar las condiciones del banco por sacar efectivo con la tarjeta o utilizarla en el extranjero.
- Utilizar la banca online para realizar gestiones bancarias mientras estamos fuera.
- Comprobar que las claves de acceso funcionan.
- En caso de pérdida, bloquear la tarjeta desde la app.
- Asegurarse de tener dinero suficiente, consultar los movimientos y que no hay cargos indebidos.

#### Pagos en Europa

- Ningún comerciante puede cobrar gastos adicionales si se paga con una tarjeta emitida en la Unión Europea.
- Retirar efectivo en euros fuera de la red de cajeros del banco del cliente debería costar lo mismo en otro Estado miembro que en su propio país.
- Cuando no se conozca de antemano el importe final de un pago con tarjeta (por ejemplo, gastos de alquiler de coches o de hotel), el establecimiento solo podrá bloquear el importe acordado en la tarjeta con el correspondiente consentimiento.  
>>Más información [aquí](#).

#### Alquiler de vivienda

- Sospechar de las fotos que parezcan demasiado idealizadas.
- Sospechar cuando el anunciante indique que está en el extranjero y no puede enseñar el piso.
- Sospechar si se solicita que se haga el pago por adelantado de la reserva mediante transferencia.

- En caso de ser víctima de un fraude y haber realizado una transferencia, debe contactarse lo antes posible con el banco .

#### Préstamos preconcedidos para las vacaciones

- Valorar si realmente se necesita el dinero, los costes que tienen, si las condiciones son las mejores, así como la solvencia para devolver el préstamo sin problemas.

#### Cambio de divisa

- Los establecimientos de cambio de moneda extranjera están supervisados en nuestro país por el Banco de España y obligados a cumplir con una serie de medidas cuya finalidad es proteger al usuario.
- Los establecimientos que cobran comisiones suelen ofrecer cambios a un precio muy atractivo, pero hay que tener cuidado ya que, en ocasiones, las comisiones resultan más elevadas y no siempre se muestran con la debida claridad y transparencia a los clientes.
- Antes de solicitar el cambio de moneda, deberá comprobarse el panel o tablón de anuncios que, obligatoriamente, debe estar a la vista del público con la información importante para el usuario.
- Antes de entregar cualquier importe por ventanilla, pedir que nos informen con claridad de cuánto dinero vamos a percibir en el cambio y que no haya nuevas comisiones.
- Antes de acudir al establecimiento, navegar en su página web para leer con detenimiento las condiciones que ofrecen.

>> [Más información](#).



Foto de monstera en Pexels

## Europa quiere actualizar las normas sobre créditos al consumo para proteger al consumidor

**El Parlamento Europeo quiere que se actualicen estas normas, aprobadas en 2008.**

Las actuales dificultades económicas están dando lugar a un aumento de la demanda de préstamos. A esta situación hay que añadir que la digitalización está transformando el sector crediticio surgiendo nuevos operadores del mercado, como las plataformas de préstamos entre particulares que ofrecen contratos de crédito en distintos formatos y nuevos productos como los créditos de alto coste a corto plazo. En este contexto, cada vez se hace más necesario abordar las nuevas formas de divulgar la información en los canales digitales, el modo de evaluar la solvencia de los consumidores mediante sistemas de inteligencia artificial y datos no tradicionales, el endeudamiento excesivo, así como la falta de armonización entre los países de la Unión Europea (UE). Como consecuencia, los eurodiputados han puesto de manifiesto la necesidad de actualizar las normas sobre créditos al consumo.

>> [Más información.](#)

- ✓ Información más transparente.
- ✓ Mejor accesibilidad.
- ✓ Regulación de la publicidad.
- ✓ Productos más acordes a las necesidades y al perfil del consumidor.
- ✓ Protección de los datos personales.
- ✓ Regulación de los “descubiertos”.

## El comparador de precios de servicios de paquetería de la UE, ahora disponible en las 24 lenguas oficiales europeas

Con el fin de facilitar el acceso a la información sobre los diferentes servicios de paquetería, la Comisión Europea dispone de una [herramienta](#) que permite a los consumidores consultar, en las 24 lenguas oficiales de la UE y de forma sencilla y transparente, los precios de los envíos nacionales y transfronterizos de aquellos proveedores con cincuenta o más empleados, así como los que están establecidos en más de un país de la UE. De esta forma, se facilita a los usuarios un instrumento con el que poder elegir el servicio de paquetería más económico, al tiempo que ofrece otros servicios con valor añadido con los que realizar el seguimiento y localizar el envío.

<< [Más información](#).



# Plataforma de resolución de litigios en línea



A partir del 1 de octubre

## La plataforma europea RLL utilizará la autenticación multifactorial

Por razones de seguridad, todos los servicios informáticos de la Comisión Europea tendrán que aplicar la autenticación multifactorial. Esto significa que, a partir del 1 de octubre, los usuarios de la plataforma europea para la resolución de litigios en línea (PRL) tendrán que utilizar su teléfono (autenticación multifactorial por SMS) o su teléfono inteligente (EU Login App, disponible en Google Play y App store) para la autenticación multifactorial. >> [Más información.](#)



### ¿Qué es la plataforma RLL?

La plataforma de resolución de litigios en línea (RLL) o plataforma ODR por sus siglas en inglés (online dispute resolution) es una herramienta desarrollada por la Comisión Europea que tiene como fin ayudar a consumidores y comerciantes a solucionar altercados relativos a compras de productos y servicios contratados online.

>> [Más información.](#)



## El Gobierno de España anuncia la creación de una Subdirección General para vigilar y sancionar fraudes masivos de consumo

### Estará adscrita a la Dirección General de Consumo

El Ministerio de Consumo ha anunciado recientemente la creación de una nueva Subdirección General para el estudio, vigilancia, inspección, desarrollo y aplicación de la competencia sancionadora del Estado ante fraudes masivos de consumo, una competencia que hasta ahora tan solo tenían las comunidades autónomas. Además, el Ministerio podrá multar a empresas que no estén localizadas en España, como suele ocurrir en las infracciones relacionadas con el comercio electrónico. Con esta medida se pretende modernizar la normativa española y garantizar que las relaciones de consumo se desarrollen en términos de justicia social, igualdad y sostenibilidad, adaptando la protección de la ciudadanía a los retos presentes y futuros, a los nuevos valores y a patrones sociales emergentes. >> [Más información](#).



## Tres proyectos escolares sobre consumo circular y responsable, ganadores de la XVII edición de los Premios Consumópolis

Los ganadores de la XVII edición nacional de los premios Consumópolis -que cada año entrega el Ministerio de Consumo- han sido tres proyectos sobre consumo circular y responsable realizados por alumnos de 5º y 6º de Primaria del colegio Rural Agrupado La Huecha, de Magallón (Zaragoza); 1º y 2º de ESO del colegio salesiano Santo Ángel, de Avilés (Asturias); y 3º y 4º de ESO y Formación Profesional básica Rey Pastor de Logroño (La Rioja). Estos premios tienen como objetivo sensibilizar a los escolares de la importancia que tiene realizar los actos de consumo de forma crítica, solidaria, responsable y sostenible. La entrega de los galardones se realizará próximamente en un acto público al que se invitará a los premiados y en el que participará el ministro de Consumo, Alberto Garzón, entre otras autoridades. >> [Más información](#).



## Nuevas luces de emergencia para sustituir los triángulos reflectantes

### La CNMC propone que las luces puedan incluir funcionalidades adicionales

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha publicado el [informe](#) sobre el proyecto de real decreto por el que se regulan los servicios de auxilio en las vías públicas y en el que se incluyen los requisitos técnicos exigibles para la certificación de los prototipos de las luces de señalización V-16: un dispositivo luminoso amarillo colocado en el techo del vehículo inmovilizado y que sustituirá a los triángulos de emergencia utilizados actualmente con esta finalidad. La nueva norma permitirá utilizar todos los dispositivos V-16 sin geolocalización hasta el 1 de enero de 2026, siempre que aquellos hubieran obtenido certificación con carácter previo a la publicación del real decreto de referencia, y prohíbe funcionalidades adicionales en estos dispositivos. En su informe, la CNMC recomienda que la regulación garantice el estricto cumplimiento de los requisitos técnicos señalados pero que no impida la posibilidad de introducir otras funcionalidades en los dispositivos que, sin poner en riesgo la seguridad, pudieran ser de interés para los usuarios. >> [Más información](#).





Foto de publicdomainimg.com on en Pixels

## Las reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones se redujeron de nuevo durante 2021

El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital ha publicado el Informe de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales (OAUT) de 2021 en el que se concluye que el año pasado se recibieron 57.539 consultas, un 13% menos que en 2020, confirmándose la tendencia a la baja de los últimos años. Asimismo, se recibieron 21.941 reclamaciones a lo largo de 2021, un 2,7% menos que el año anterior; y se resolvieron 23.003 (dado que algunas son recurridas en vía administrativa y se producen dos resoluciones), un 4% más que en 2020. De estas controversias resueltas, casi dos terceras partes, el 63,4% (13.910), se resolvieron favorablemente para los usuarios y el 16,1% (3.532) para los operadores.

>> [Más información.](#)

## ¿Qué hace la CNMC para ayudar a los usuarios de las telecomunicaciones?

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisa y controla el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas y de comunicación audiovisual, al tiempo que vela por un servicio adecuado a los consumidores.

- **Números de atención al cliente gratuitos.** Desde finales de 2020, las empresas que prestan servicios básicos de interés general deben tener teléfonos gratuitos de atención al cliente. Para el resto de las empresas, se establece la obligatoriedad de contar con un número de teléfono fijo o móvil, que deberá estar presente en la publicidad de la atención al cliente. En cualquier caso, ningún teléfono de atención al cliente podrá suponer un coste mayor al de una llamada telefónica a fijo o móvil. ([BOE 23 de diciembre 2020](#)).
- **Código de buenas prácticas en materia de portabilidad móvil.** En la página web de la CNMC puede consultarse el [Código de buenas prácticas en materia de portabilidad móvil](#) que han firmado los operadores, así como el [listado de los operadores adscritos al mismo](#). Además, puede comprobarse a qué compañía pertenece un número telefónico (ya sea un [número móvil](#) o un [número fijo](#)).
- **Nuevas numeraciones telefónicas.** Detectar la necesidad de nueva numeración es otra de las misiones que la CNMC acomete a través de sus informes sobre numeración asignada.
- **Vigilancia de los contenidos audiovisuales.** La CNMC es responsable de que se respeten los derechos del menor en las emisiones de televisión, o de asegurar que se respetan los códigos de autorregulación. Para ello, ha creado un [nuevo formulario](#) para presentar reclamaciones sobre contenidos audiovisuales, a través del cual cualquier persona física o jurídica puede denunciar cualquier programa o anuncio de ámbito nacional.
- **Vigilancia de la emisión de anuncios.** La CNMC vela porque se respeten, por ejemplo, los minutos máximos de publicidad que se pueden emitir en televisión.  
>> [Más información.](#)

## Caso de éxito



¿Te hemos ayudado con tu reclamación?

Comparte tu opinión [aquí](#)

### **CEC-España consigue que Booking devuelva más de 1.000 euros a una consumidora por la cancelación de un alojamiento reservado en Nueva York.**

Una consumidora española reservó un alojamiento en Nueva York con cancelación gratuita a través de la plataforma de viajes Booking.com. Unos días después cambió de opinión y decidió cancelar la reserva. El alojamiento le confirmó que procedería a realizar la devolución indicándole que podría tardar hasta 30 días laborables en cargarse en la cuenta. La consumidora no llegó a recibir el dinero por lo que decidió contactar con Booking. Cinco meses después informan al cliente de un supuesto problema con su tarjeta de crédito, motivo por el cual no le se pudo devolver el dinero. Como solución le proponen hacer una transferencia que tampoco llegó a recibir. Finalmente, decidió contactar con el Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) y con su ayuda, finalmente la consumidora consiguió el reembolso íntegro que había abonado (1092 €).

## Tuit destacado

@eccspain  
Centro Europeo del Consumidor en España  
18 de agosto de 2022

Tu vida digital: ¿Qué está haciendo la UE para que el nuevo entorno digital sea más fácil y seguro para todos los europeos? Descubre aquí todo lo que está cambiando para mejorar la nueva realidad digital.  
>> [Más información.](#)

## Tu vida digital ¿Qué está haciendo la UE para que el nuevo entorno digital sea más fácil y seguro?



- **Ley de Mercados Digitales.** La Ley de Mercados Digitales establece disposiciones aplicables a las plataformas que actúen como «guardianes de acceso» en el sector digital. Tiene por objeto evitar que los guardianes de acceso impongan condiciones injustas a las empresas y los usuarios finales y garantizar el carácter abierto de importantes servicios digitales. Los guardianes de acceso, por ejemplo, tendrán que garantizar que los usuarios finales puedan cancelar fácilmente su suscripción a los servicios básicos de plataforma o desinstalar servicios básicos de plataforma preinstalados, detener la instalación de programas informáticos por defecto junto con el sistema operativo, proporcionar datos de rendimiento publicitario e información sobre precios de anuncios, permitir a los desarrolladores utilizar sistemas alternativos de pago integrados en las aplicaciones o permitir a los usuarios finales descargar tiendas de aplicaciones alternativas. >> [Más información.](#)
- **Ley de Servicios Digitales,** lo que es ilegal en el mundo real lo ha de ser también en el digital.

**Neutralización de los contenidos ilegales** en línea y requisitos que obligan a las plataformas a intervenir rápidamente para hacer frente los contenidos ilegales y la desinformación en línea. Los nuevos requisitos son proporcionales al tamaño de las plataformas digitales y a los riesgos que representan para la ciudadanía.

**Endurecimiento de los requisitos** de trazabilidad y de los controles a los comercios en línea para garantizar la seguridad de los productos y servicios.

**Refuerzo de la transparencia** y la rendición de cuentas de las plataformas. Por ejemplo, mediante la transmisión de información clara sobre la moderación de contenidos o el uso

de algoritmos para recomendar contenidos (los denominados sistemas de recomendación), o la posibilidad para los usuarios de recurrir las decisiones de los moderadores.

**Prohibición de prácticas engañosas y de ciertos tipos de publicidad selectiva** como la dirigida a los niños y los anuncios basados en datos confidenciales, así como de las interfaces engañosas o los llamados «patrones oscuros» y de toda práctica diseñada para manipular las elecciones de los usuarios.  
>> [Más información.](#)

- **Directiva SRI 2** relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en la Unión y fortalecer la ciberseguridad en las empresas que proporcionan infraestructura crítica en sectores cruciales. Asimismo, refuerza los requisitos sobre ciberseguridad impuestos a las empresas, contempla la seguridad de las cadenas de suministro y las relaciones con los proveedores e introduce la rendición de cuentas de los directivos en caso de incumplimiento de las obligaciones en materia de ciberseguridad. Además, ¿sabías que Europa tiene una agencia especial de ciberseguridad ([ENISA](#)) y un Centro Europeo de Ciberdelincuencia ([EC3](#))?  
>> [Más información.](#)
- **Ley de Gobernanza de Datos** para promover la disponibilidad de los datos y crear un entorno fiable que facilite su uso para la investigación y la creación de nuevos servicios y productos innovadores, respetando la privacidad personal.  
>> [Más información.](#)
- **E-Justicia, reglamento e-CODEX** para el intercambio transfronterizo de datos en línea en los procedimientos de justicia electrónica. >> [Reglamento \(UE\) 2022/850.](#)

El contenido de este boletín recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de este boletín, disponible en el dominio europa.eu, puede contener “enlaces externos” a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos “enlaces externos”.

Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales “enlaces externos” que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.