

## España establece un nuevo concepto de justicia y redefine los mecanismos para resolver conflictos extrajudicialmente

Aprobada la ley con la que los consumidores necesitarán negociar previamente a través de un Medio Adecuado para Solucionar Controversias (MASC) antes de acudir a la vía judicial, salvo excepciones como el Proceso Europeo de Escasa Cuantía. Los acuerdos alcanzados en la negociación serán vinculantes.



## La Plataforma Europea para la Resolución de Litigios en Línea dejará de estar operativa el 20 de julio

### ■ El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo alcanzan un acuerdo para mejorar la seguridad de los juguetes

Se refuerzan unas normas de seguridad que ya eran estrictas, y se adaptan las obligaciones de los operadores económicos (tanto de la UE como de terceros países) a las normas vigentes en la Unión.

### ■ Nuevo folleto. Competencias de CEC-España

Cómo reclamar en materia de consumo europeo transfronterizo.





## España establece un nuevo concepto de justicia y redefine los mecanismos para resolver conflictos extrajudicialmente

Con la publicación en enero de 2025 de la [Ley Orgánica 1/2025](#), España redefine los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) y cómo acudir a la vía judicial para reclamar en materia de consumo. El objetivo es alcanzar un servicio público de Justicia sostenible, potenciando la negociación entre las partes, ya sea directamente o con la ayuda de un tercero neutral.

### ¿Qué son los MASC?

Distintos mecanismos que utilizan cualquier forma de negociación para la solucionar controversias. El objetivo del MASC es alcanzar soluciones eficientes, confidenciales y satisfactorias para todas las partes, evitando largos y costosos procedimientos judiciales. En caso de no alcanzar una solución a través del MASC, podrá interponerse la correspondiente demanda judicial.

Los MASC se utilizarán -entre otros asuntos- para litigios de consumo (asuntos civiles y mercantiles) tanto de ámbito nacional como transfronterizo siempre que una de las partes tenga su domicilio en España y la negociación se realice en nuestro país.

Cuando el acuerdo haya de ejecutarse en otro Estado, será necesario elevar el acuerdo a escritura pública, y el cumplimiento de los requisitos que podrían exigir los convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la UE.

### Validez y eficacia del acuerdo

El acuerdo puede ser sobre una parte o la totalidad de las materias sometidas a negociación.

El acuerdo será vinculante para las partes.

Para que tenga valor de título ejecutivo, el acuerdo habrá de ser elevado a escritura pública. El acuerdo también podrá ser homologado judicialmente cuando proceda.

## Pasos para resolver litigios de consumo

### 1. Órganos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL):

#### ■ Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC).

Necesarios para acudir a la vía judicial, salvo las [excepciones](#) previstas en la ley como en el Proceso Europeo de Escasa Cuantía.

#### ■ Arbitraje.

Los laudos arbitrales son vinculantes, fácilmente ejecutables y con la misma validez que una sentencia judicial.

Sin posibilidad de acudir a la vía judicial posteriormente.

### 2. Tribunales de Justicia

Salvo las [excepciones](#) previstas en la ley será necesario haber utilizado cualquiera de los medios de negociación MASC.

#### ■ Proceso Europeo de Escasa Cuantía

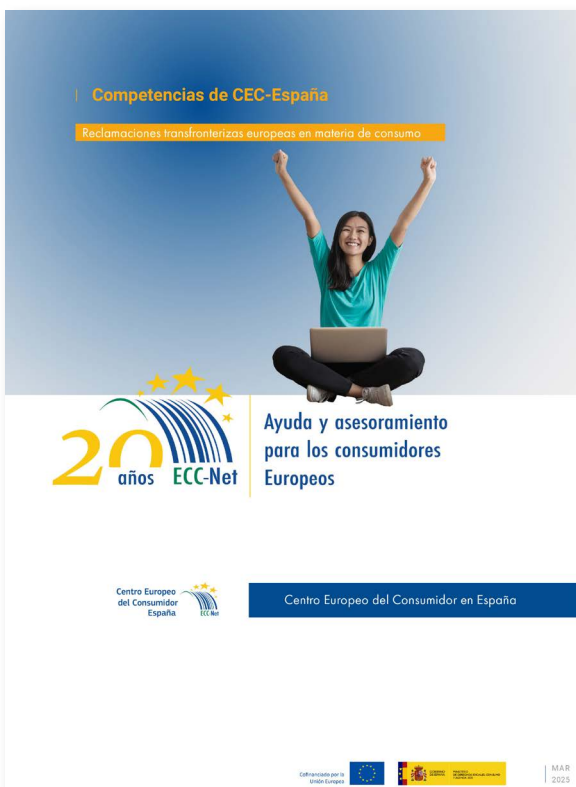
Para utilizar el Proceso Europeo de Escasa Cuantía no es necesario acudir antes a un MASC.

>> [Guía MASC](#) del Consejo General de la Abogacía Española.

>> [Más información](#).

## CEC-España publica un nuevo folleto para explicar las competencias del Centro y los distintos órganos para reclamar

El nuevo [folleto](#) del Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) explica a los consumidores los distintos pasos que deben seguir para reclamar por asuntos relacionados con consumo, así como los distintos órganos a los que pueden dirigirse para hacer valer sus derechos por la vía extrajudicial.



## Cómo reclamar con la ayuda de CEC-España

El folleto repasa las competencias de CEC-España, los requisitos que debe cumplir el consumidor para poder utilizar sus servicios, así como las características de la compra o de la contratación del servicio.

En este sentido, se explica que el Centro ayuda a los consumidores residentes en España para tratar de resolver sus reclamaciones sobre consumo transfronterizo con empresas establecidas en otro país de la Unión Europea distinto a España, Islandia, Noruega o Reino Unido.

Para ello, solo es necesario rellenar el [formulario online](#) y aceptar la política de privacidad.

### Requisitos del consumidor para acudir a CEC-España

- Ser consumidor particular.
- Residir en España.
- Haber reclamado previamente por escrito a la empresa.
- No haber acudido al sistema arbitral, ni a la vía judicial.

### Requisitos de la empresa para que CEC-España pueda gestionar la reclamación

- Tener la sede en un Estado miembro de la UE distinto a España, en Islandia, Noruega o Reino Unido.
- Facilitar los datos de identidad y de contacto.
- Tener voluntad colaborativa para llegar a un acuerdo.

### Características de los servicios de CEC-España

- Servicio público
- En la lengua oficial del país de residencia del consumidor.
- Acuerdos voluntarios. Sin competencias para emitir resoluciones, sancionar o multar.

### Reclamaciones fuera del ámbito de actuación de CEC-España

- Servicios financieros, seguros y fondos de pensiones, servicios de inversión.
- Protección de datos.
- Actividades de juego.
- Seguridad online.
- Fraudes y delitos.
- Reclamaciones de daños y perjuicios.

### Documentación necesaria

- Comprobante de compra o reserva.
- Justificante del pago.
- Correspondencia de la reclamación previa a la empresa, ordenada cronológicamente.
- Otras pruebas como fotografías que ayuden a defender los derechos del consumidor.



## La Plataforma Europea para la Resolución de Litigios en Línea dejará de estar operativa el próximo 20 de julio

Con la aplicación del nuevo [Reglamento europeo 2024/3228](#), la Plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea (PRLL, o Plataforma ODR por sus siglas en inglés) dejará de prestar todos sus servicios a partir del próximo 20 de julio de este año. De esta forma, los consumidores y usuarios ya no podrán presentar nuevas reclamaciones a través de esta página web, aunque sí podrán seguir consultándola.

Toda la información de los usuarios almacenada -incluidos los datos personales- se suprimirán a más tardar el 20 de julio de 2025. Por lo tanto, se recomienda que todos los usuarios exporten su información antes del 19 de julio de 2025, con el objetivo de que puedan conservar su documentación, antes de que sea eliminada de forma definitiva.

## El comercio electrónico superó en España los 24.000 millones de euros en el tercer trimestre del año 2024

La facturación del comercio electrónico en España aumentó en el tercer trimestre de 2024 un 12,6 % interanual hasta alcanzar los 24.558 millones de euros, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en el portal [CNMCData](#). Los sectores de actividad con mayores ingresos fueron las agencias de viajes y operadores turísticos, con el 11,4 % de la facturación total; el transporte aéreo, con el 5,6 % y las prendas de vestir, en tercer lugar, con el 5,3 %.



## El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo alcanzan un acuerdo para mejorar la seguridad de los juguetes

El Consejo de la Unión Europea y el Parlamento Europeo han alcanzado recientemente un acuerdo provisional sobre el Reglamento que actualiza los requisitos de seguridad de los juguetes comercializados en el mercado único de la UE. Se refuerzan así unas normas de seguridad que ya eran estrictas, se adaptan las obligaciones de los operadores económicos (tanto de la UE, como de terceros países) a las normas vigentes en la Unión, esclarece las normas del pasaporte digital de productos de la Unión y prohíbe o limita los productos químicos que pueden resultar peligrosos para los niños.

## ¿Cómo afectan las plataformas en línea a la salud de los menores?

Un nuevo informe de la Comisión Europea -que recoge las opiniones de investigadores expertos- señala que las plataformas en línea pueden causar en los menores depresión y ansiedad, autolesiones, o trastornos alimentarios y en la imagen corporal. Además, puede influir en un mal uso de las redes sociales; así como en la visión, el sueño, y el desarrollo cerebral. Igualmente, los expertos apuntan que puede acarrear problemas relacionados con el abuso del alcohol. Por otro lado, la investigación incluye también una serie de recomendaciones dirigidas tanto a padres, educadores como a responsables políticos.

## La Comisión Europea y las autoridades nacionales actúan para proteger a los niños de las prácticas abusivas de los videojuegos

La Comisión Europea ha adoptado distintas medidas contra la empresa Star Stable Entertainment AB con el fin de garantizar una experiencia más segura y transparente a los usuarios del juego Star Stable Online. Para ello, ha contado con la colaboración de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores ([Red CPC](#)). Además, en el marco de esta iniciativa se han presentado las claves para ayudar a la industria del juego a cumplir las normas de protección de las personas consumidoras de la UE y, en especial, la normativa sobre las monedas virtuales dentro de los juegos.

**Directrices de la red CPC** para fomentar la transparencia y la igualdad en el uso de las monedas virtuales en el sector del juego en línea. Entre los requisitos mínimos exigidos para la compra y uso de monedas virtuales destacan:

- Facilitar precios e información precontractual de forma clara y transparente.
- Informar de los costes de los contenidos y servicios digitales dentro del juego.
- Comprar moneda virtual de forma voluntaria.
- Garantizar el [derecho de desistimiento](#) de los consumidores.
- Respetar las vulnerabilidades de los consumidores, en particular de los menores de edad.

## El 92,7% de los españoles cree que empresas y organizaciones deben informar cuando utilicen Inteligencia Artificial

El Centro de Investigación Sociológica (CIS) ha realizado una encuesta sobre inteligencia artificial, su uso y el conocimiento que tiene la población sobre ella. Entre sus conclusiones destaca que el 96,4% de los encuestados cree que los avances tecnológicos están provocando cambios en la vida de las personas. Además, un 92,7% está “muy o bastante de acuerdo” con que las empresas y organizaciones deben informar cuando utilizan inteligencia artificial en lugar de seres humanos, y un 93,4% está “muy o bastante de acuerdo” con que la programación y entrenamiento de la inteligencia artificial debe ser regulado.



## Casi la mitad de los comerciantes de segunda mano online no informa correctamente a los consumidores de sus derechos de devolución

La Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección de los consumidores de 25 Estados miembros, Islandia y Noruega, han publicado las conclusiones de un «barrido» de los comerciantes en línea que venden productos de segunda mano, como ropa, equipos electrónicos o juguetes. Del total de comerciantes sometidos a control, el 40% no informa a los consumidores de su derecho de desistimiento de manera clara. Igualmente, el 45% no informa correctamente a los consumidores de su derecho a devolver productos defectuosos o que tengan el aspecto o funcionen de la forma anunciada. En cuanto a la garantía legal, el 57% no respeta el período mínimo de garantía legal de un año de los productos de segunda mano. Del mismo modo, del 34% de los comerciantes que hacen afirmaciones ecológicas, el 20% no las justifica suficientemente y las del 28% son manifiestamente falsas, engañosas o susceptibles de considerarse prácticas comerciales desleales. Por último, el 5% no facilita su identidad correctamente y el 8% no declara el precio total del producto, incluidos los impuestos. Las autoridades de protección de los consumidores decidirán ahora si adoptan medidas contra los comerciantes y exigen su cumplimiento con arreglo a sus procedimientos nacionales.

## ¿Qué hace Europa para proteger a los consumidores cuando compran online?

La Comisión está tomando medidas para hacer frente a estos problemas. Gracias a la entrada en vigor del [Reglamento sobre seguridad general de los productos](#), los consumidores están mejor protegidos contra los productos inseguros vendidos en internet y en tiendas físicas. Para afrontar los riesgos de los productos vendidos por minoristas en línea y los mercados que albergan a comerciantes de países terceros, la Comisión adoptó a principios de este año la [Comunicación sobre un conjunto de medidas en materia de comercio electrónico](#). De la misma forma, la Comisión está preparando un Reglamento de equidad digital para reforzar la protección de los consumidores frente a las prácticas perjudiciales online, como complemento del actual código normativo digital de la UE.

Tras la entrada en vigor de las nuevas normas en virtud de la [Directiva sobre el derecho a la reparación](#) y la [Directiva relativa al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica](#) en 2026, los consumidores también se beneficiarán de reparaciones más fáciles, de una mayor reutilización de los productos y de una información más clara sobre la durabilidad y la reparabilidad.



## El 68 % de los consumidores europeos confía en la seguridad de los productos que compran pero persisten las amenazas online

La Comisión Europea ha publicado recientemente el Cuadro de Indicadores de las Condiciones de los Consumidores de 2025, que indica que el 68 % de los consumidores europeos confía en la seguridad de los productos que compran, y el 70 % tiene confianza en el respeto de sus derechos como consumidores por parte de los comerciantes. Sin embargo, los datos del cuadro de indicadores también muestran que persisten riesgos en línea para los consumidores, tales como estafas, reseñas falsas y prácticas publicitarias engañosas.

### Conclusiones del cuadro de indicadores de 2025

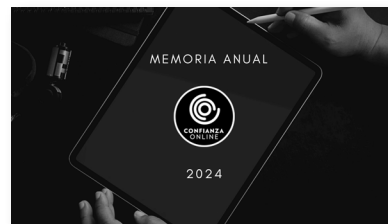
- El 70% de los consumidores piensa que los minoristas y los proveedores de servicios respetan los derechos de los consumidores.
- El 61% de los consumidores confía en las organizaciones públicas para proteger sus derechos.
- Aumenta el comercio electrónico transfronterizo. El 35% de los consumidores compró en otro país de la UE y el 27% lo hizo fuera de la UE en 2024.
- Los compradores en línea tienen más de un 60% más de probabilidades de sufrir problemas con sus compras que los que lo hacen en tiendas físicas.
- Al 93% de los compradores online les preocupa la publicidad personalizada en línea, incluida la recogida de datos personales, la publicidad excesiva y la personalización.
- El 45% de los consumidores ha sido víctima de estafas en internet.
- El 38% de los consumidores está preocupado por su capacidad para pagar sus facturas y el 35%, por poder costearse sus alimentos preferidos.
- El 74% de los consumidores observó casos de reducción del tamaño de los productos envasados, mientras que el 52% notó una disminución de la calidad sin la correspondiente caída de precios.
- Las consideraciones medioambientales en las decisiones de compra disminuyeron un 13% desde 2022, debido a otras relacionadas con el coste de los productos y servicios sostenibles, y la desconfianza en la fiabilidad de las afirmaciones medioambientales.

## La CNMV alerta a los inversores sobre fraudes en grupos de WhatsApp

La Comisión Nacional de Mercados de Valores ([CNMV](#)) detecta una proliferación de fraudes a través de grupos de WhatsApp. Con el reclamo de recibir formación y recomendaciones de inversión de supuestos expertos financieros, los estafadores invitan a los inversores a unirse a estos grupos.

## Confianza Online publica su Memoria Anual 2024

La Asociación Confianza Online, creada en 2003 para aumentar la confianza de los usuarios en Internet, acaba de publicar su [Memoria Anual 2024](#). En ella recogen los datos más relevantes del pasado ejercicio como las más de 8.500 reclamaciones tramitadas, los acuerdos de mediación alcanzados en más del 73% de los casos, así como las más de 900 entidades adheridas.





## Evolución y tendencias en los pagos de los consumidores españoles

La actual digitalización de los medios de pago está impactando en la forma de pagar de las personas consumidoras. De esta forma, el uso de los dispositivos móviles en el comercio físico se ha duplicado desde 2022, aunque el efectivo y las tarjetas siguen siendo los medios de pago más comunes. Mientras que las tarjetas dominan el pago en el comercio electrónico, y los pagos inmediatos destacan como forma de pago entre particulares. Así se desprende de un reciente artículo publicado por Banco de España en el que destaca que los principales motivos por los que los consumidores se animan a probar nuevos medios de pago son la facilidad de su uso y la seguridad.

## Apple y Meta infringen la Ley de Mercados Digitales

La Comisión Europea ha declarado que tanto Apple como Meta infringieron la Ley de Mercados Digitales (LMD). Según esta normativa, los desarrolladores de aplicaciones distribuidas a través de la App Store de Apple deberían informar gratuitamente a los clientes de ofertas alternativas fuera de la App Store, dirigirlos a esas ofertas y permitirles realizar compras. Por su parte, Meta, -como guardián de acceso- debería solicitar el consentimiento de los usuarios para combinar sus datos personales entre servicios y, en el caso de que los usuarios no den su consentimiento, deben tener acceso a una alternativa menos personalizada pero equivalente. Como consecuencia, la Comisión Europea ha multado a Apple y Meta con 500 y 200 millones de euros, respectivamente.

## El KYC y la protección de los datos personales en el nuevo entorno digital

“Conoce a Tu Cliente”, de las siglas en inglés KYC “Know Your Customer”, es una política ampliamente adoptada por las empresas para verificar la identidad de sus clientes y cumplir así con la normativa. Se trata de un proceso cada vez más importante y que se encuentra en constante evolución, especialmente en el contexto digital actual. Su objetivo es poder aplicar una serie de controles para evitar actividades delictivas como el robo de datos personales, pagos fraudulentos, o el blanqueo de capitales; y facilitar que el consumidor pueda acreditar su identidad de una forma segura.

Sin embargo, la información recopilada es utilizada por muchas empresas para evaluar la solvencia y fiabilidad de los clientes y, en el sector del marketing, para segmentar a los consumidores. De esta forma, en función de su comportamiento de compra, las empresas pueden enviar ofertas personalizadas a los consumidores, denegarles el acceso a determinados métodos de pago o incluso restringir sus cuentas. Como consecuencia de estas prácticas, la red que aglutina a todos los Centros Europeos del Consumidor ([ECCNet](#)) ha detectado que está aumentando el número de reclamaciones relacionadas con empresas que están “bloqueando” las cuentas de usuarios, sin una justificación clara, solo porque el consumidor ejerce su derecho a reclamar o su derecho a devolver un producto.

### Recomendaciones de CEC-España para proteger los datos personales

- **Utilizar marcas de agua.** Cuando se facilite un documento personal a una empresa, se recomienda utilizar herramientas de marca de agua que permitan indicar la finalidad para la que se facilita dicho documento. Por ejemplo, “Esta copia es solo para verificar mi pedido nº x con el vendedor x”. De esta forma, se contribuye a evitar el uso no autorizado de datos personales.
- **Tratamiento de los datos personales.** Debe prestarse atención al tipo de empresa y la finalidad para la que se solicitan datos personales. Según las normas de protección de datos de la UE, solo pueden procesarse los datos personales en determinadas situaciones y bajo ciertas condiciones por lo que no todas las compañías están legalmente autorizadas a solicitar copias de documentos de identidad.





## La Comisión Europea alivia a los consumidores con un Plan de Acción para ahorrar 260 000 millones de euros anuales de aquí a 2040

Para que la electricidad sea más asequible, la Comisión Europea abordará los tres componentes de la factura energética: los costes de la red y del sistema, los impuestos y gravámenes, y los costes de suministro. Para ello hará recomendaciones a los Estados miembros para rebajar los impuestos nacionales sobre la electricidad y permitir a las personas consumidoras cambiar más fácilmente de proveedor hacia ofertas energéticas más baratas, entre otras cosas. La Comisión aportará también importantes beneficios a los consumidores apoyando una mayor adopción de soluciones de eficiencia energética, que pueden suponer un ahorro de hasta 162 000 millones de euros al año en 2030. Este sistema de garantía de la UE facilitará el acceso a aparatos y productos más eficientes y con una vida útil más larga.

## Más incentivos para facilitar el acceso de los consumidores a los vehículos de emisión cero

La Comisión colaborará con los Estados miembros para intercambiar buenas prácticas y enseñanzas en materia de sistemas de incentivos para los consumidores, incluida la fiscalidad, con el fin de facilitar el acceso a los vehículos de emisión cero. Esto dará lugar a una Recomendación de la Comisión, que también describirá las posibles fuentes de financiación que los Estados miembros pueden utilizar para fomentar dichos incentivos. De esta forma, se promoverá la adopción de sistemas de arrendamiento social para los vehículos de emisión cero nuevos y de segunda mano a través de la próxima Recomendación de la Comisión Europea sobre la pobreza en el transporte, que se adoptará en el primer trimestre de 2025. En ella se animará a los Estados miembros a integrar dichos sistemas en sus planes nacionales en el marco del Fondo Social para el Clima, con el fin de que el transporte sostenible sea más accesible para todos.

## Consumo abre expediente sancionador a una gran inmobiliaria por prácticas abusivas contra inquilinos

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha incoado un expediente sancionador a una gran agencia inmobiliaria que opera en todo el territorio nacional por posibles prácticas abusivas contra inquilinos en la gestión del alquiler. La Dirección General de Consumo ha solicitado información a estas agencias tras recibir denuncias sobre este tipo de acciones. Estas denuncias destacan infracciones como pagar una comisión por la gestión del arrendamiento, imponer la contratación de un seguro o la obligación de contratación de servicios no solicitados por el inquilino. A este respecto, desde Consumo se señala que la «Ley 12/2023 de 24 de mayo por el derecho a la vivienda» prohíbe expresamente trasladar a los inquilinos los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato.



## El ayuntamiento de Madrid deberá eliminar los anuncios de más de 15.200 pisos turísticos ilegales

Todas las administraciones competentes deben intervenir para poner fin a estas posibles actividades ilícitas que limitan el derecho a una vivienda digna y expulsan de los barrios a buena parte de la ciudadanía.

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha trasladado al Ayuntamiento de Madrid información sobre la publicidad de viviendas de uso turístico en la capital. Según los datos detectados, en la ciudad de Madrid hay 16.335 alojamientos turísticos que se anuncian en plataformas online, un dato que contrasta con las 1.131 licencias que el Ayuntamiento de Madrid declaró haber concedido para este tipo de viviendas en el [Plan RESIDE](#) que presentó a finales de 2024. Con estos datos, Madrid se posiciona como una de las ciudades con mayor concentración de pisos turísticos ilegales.

## Detectados más de 9.000 anuncios ilegales de pisos turísticos en Galicia

El ministro Bustinduy se ha reunido recientemente con la alcaldesa de Santiago de Compostela para abordar la problemática que supone la proliferación de anuncios ilícitos de pisos turísticos en Galicia y abrir vías de colaboración para perseguirlos en la capital



## Europa quiere revisar los derechos de los pasajeros aéreos

Tras más de una década de bloqueo político en el Consejo de la UE, la propuesta de la Comisión de 2013 para revisar el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos vuelve a la mesa de negociación -bajo la presidencia polaca del Consejo de la UE- para revisar estas normas. En este contexto, la Organización de Consumidores Europeos (BEUC) publica ahora su [posición revisada](#) sobre los principales derechos de los pasajeros aéreos.

En este documento, BEUC pone de manifiesto que el Reglamento 261/2004 de la Comisión Europea es un logro clave para los pasajeros aéreos de la UE que ha contribuido a reforzar su protección. Sin embargo, su aplicación es su punto débil, ya que, según el estudio de la Comisión de 2020, las compañías aéreas -en la práctica- no aplican correctamente algunos de los derechos fundamentales de los pasajeros. Al mismo tiempo, distintas crisis como la pandemia del COVID-19 han puesto de manifiesto la necesidad de corregir las lagunas jurídicas y armonizar los derechos de los pasajeros y la Directiva sobre viajes combinados.

## España, referente europeo en la protección de los pasajeros aéreos al imponer sanciones por prácticas abusivas a cinco aerolíneas low cost

La Organización Europea de Consumidores (BEUC) -que representa a 44 organizaciones de consumidores en 31 países europeos- ha trasladado su apoyo al ministro español de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 por las sanciones que impuso desde el Ministerio a cinco aerolíneas low cost por prácticas abusivas como cobrar suplementos por el equipaje de mano o por reservar asientos contiguos para acompañar a personas dependientes. El ministro Bustinduy ha agradecido el apoyo de BEUC y ha celebrado que “cada vez se suman más denuncias en países europeos por prácticas abusivas de aerolíneas”, algo que denota “la preocupación creciente” que hay en toda Europa por la defensa de los consumidores. Al mismo tiempo, ha señalado que España se ha convertido en un referente al ser el primer país en imponer este tipo de sanciones por prácticas abusivas en aerolíneas.



## Nuevo paquete de medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad

El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública aprobó el pasado mes de febrero una [orden ministerial](#) con un paquete de medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas (vishing) y mensajes de texto fraudulentos (smishing). La Orden con la que se quiere aumentar la protección de los consumidores y empresas, tiene también como objetivo garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y la realización de llamadas comerciales no solicitadas.

## Cuando navegues por internet, cierra las páginas que no uses para evitar posibles ciberataques

Es habitual que, cuando navegamos por Internet, dejemos abiertas pestañas de páginas web sin utilizar. Esta costumbre está siendo aprovechada por ciberdelincuentes que modifican el contenido de las pestañas inactivas, sustituyéndolas por réplicas fraudulentas que imitan perfectamente los sitios web originales. Cuando el usuario vuelve a esa web el sistema le pide reiniciar sesión. En ese momento, los atacantes capturan contraseñas e información sensible del usuario. Es lo que se conoce como tabnabbing.

### Recomendaciones para protegerte del tabnabbing

- Mantén abiertas únicamente las páginas web que estés utilizando.
- Verifica las urls antes de introducir datos personales.
- Activa la autenticación en dos pasos.
- Usa gestores de contraseñas.
- Actualiza el navegador.

## El Ministerio de Consumo registra cerca de 8.000 denuncias de suplantación de identidad en el juego online

Cerca de 8.000 personas denunciaron en 2024 haber sido víctimas de suplantación de identidad en el juego online mediante un protocolo que el Ministerio de Consumo puso en marcha, junto a la Agencia Tributaria y a la Policía Nacional, para proteger a los contribuyentes. Gracias a este protocolo se ha detectado que de todas las personas que ganaron más de 100 euros en juegos online, casi un 5% (4,7%) fueron víctimas de suplantación de identidad, según las denuncias presentadas. La suplantación afecta por igual a hombres y mujeres, pese a que la población de mujeres que participa en juegos online solo representa un 16,5% del total. Otro dato significativo es que la mayoría de las suplantaciones, el 91%, se dieron en apuestas deportivas. Con estos datos, la Dirección General de Ordenación del Juego ha trasladado a los operadores la necesidad de mejorar sus mecanismos de prevención y detección de fraudes, reforzar la seguridad en los procesos de verificación de identidad y garantizar una atención eficaz a los afectados.







## Las empresas deberán explicar cómo usan los algoritmos para personalizar sus precios y la publicidad

El ministro Bustinduy ha anunciado que regulará la información de los algoritmos que usan las empresas para que sus parámetros sean transparentes y accesibles, y prohibirá que sean discriminatorios o se aprovechen de situaciones de emergencia. Igualmente, las empresas no podrán variar los precios que se personalicen de forma automática durante todo el proceso de compra, con el objetivo de evitar que las personas consumidoras sientan la presión de tomar decisiones apresuradas por la incertidumbre de las variaciones. Se pretende así facilitar información útil a las personas consumidoras para evitar posibles prácticas discriminatorias o engañosas. Al mismo tiempo, se busca una mayor concienciación sobre el uso de datos personales y un mayor control sobre la privacidad.

## El Consejo de Consumidores y Usuarios alerta sobre el retraso en la aprobación de diferentes normas para proteger a la ciudadanía

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha mostrado recientemente su preocupación ante el retraso en el desarrollo y aplicación de diferentes normas que considera fundamentales para la protección de la ciudadanía. Entre esta normativa destaca la Ley de Atención a la Clientela, el desarrollo de las Acciones Colectivas en defensa de los consumidores, la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, y la protección de los usuarios en el entorno digital.

## CNMC reclama unificar las normas que definen el número necesario de seguidores para ser un “influencer”

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha publicado un informe ([IPN/CNMC/001/25](#)), en el que analiza cómo afectará el derecho de rectificación a los medios de comunicación digitales y a las plataformas. Este Derecho de Rectificación -que tradicionalmente ha estado ligado a los medios de comunicación convencionales (radio, prensa y televisión), permite a cualquier persona afectada solicitar la rectificación de información aparecida en los medios de comunicación social y cuya divulgación estima que puede perjudicarle.

En este contexto, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) señala que, a partir de una cantidad de seguidores, la actividad de los influencers como prestadores de servicios audiovisuales está regulada y se les considera “usuarios de especial relevancia”. De esta forma, considera positivo aplicar el derecho de rectificación y la exigencia de veracidad de las informaciones a estos usuarios, al igual que se hace con los medios tradicionales. Sin embargo, advierte que la futura Ley Orgánica del Derecho de Rectificación fijará los umbrales a partir de 100.000 seguidores, pero la normativa que regula los servicios de comunicación audiovisual el número de seguidores que debe tener una persona para considerarla un “influencer” es a partir del millón. Por eso, la CNMC señala que se definan los umbrales de seguidores de los usuarios de especial relevancia —llamados también influencers o creadores de contenido en plataformas digitales, etc.— a partir de 100.000 seguidores, y solicita unificar el criterio entre ambas normas.

## España dispone ya de una ley para evitar el desperdicio de alimentos

Publicada en el BOE la [Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario](#), la primera norma estatal sobre la materia en España. Con esta ley, el Gobierno trata de fomentar el uso eficiente de los alimentos y reducir el despilfarro en todos los eslabones de la cadena alimentaria, desde los productores primarios, en la fase de cosecha y recolección, hasta los consumidores finales, tanto en los hogares como en bares y restaurantes. Para ello, la norma obliga a los agentes de la cadena alimentaria a disponer de un plan de prevención de las pérdidas y el desperdicio. El objetivo es que las empresas hagan un autodiagnóstico de sus procesos productivos, identifiquen dónde se producen las pérdidas de alimentos, fijen medidas para minimizarlos y se destinen a otros usos antes de acabar en la basura. Para ello, la ley establece una jerarquía de usos, en la que tiene prioridad el consumo humano, bien a través de la transformación de los alimentos, por ejemplo, en zumos o mermeladas en el caso de la fruta, o mediante la donación o redistribución. Por su parte, los establecimientos de hostelería, salvo los de bufé libre, tendrán la obligación de facilitar al cliente que se pueda llevar los alimentos sobrantes en envases reciclables.



## Los consumidores disponen de 14 días para cancelar préstamos al consumo

Un nuevo post del blog de Banco de España recuerda que los usuarios financieros que hayan contratado un préstamo al consumo y quieran cancelarlo una vez contratado, tienen un plazo de 14 días desde que lo contratan para desistir del contrato, sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización. Este derecho de desistimiento deberá venir detallado en el contrato firmado donde se explicarán las instrucciones, a quién hay que dirigirse para ejercer este derecho, así como los medios para desvincularse del préstamo. Banco de España advierte que cuando desistimos del contrato es necesario incluir todos los datos identificativos (nombre, dirección, número de contrato, etc.) para que no haya duda de quién es el titular y cuál es el préstamo. Además, hay que manifestar de forma explícita la intención de desistir del contrato. A partir de ese momento, el consumidor tiene 30 días para devolver el importe total del préstamo recibido junto con los intereses devengados desde que se dispone del préstamo hasta la fecha de devolución.





## Tribunales

### Publicidad

#### **Los Estados miembros pueden autorizar acciones publicitarias para la compra de medicamentos indeterminados sujetos a receta médica llevadas a cabo mediante descuentos de un importe exacto sobre precios y pagos**

Por otra parte, los Estados miembros pueden prohibir acciones publicitarias para la compra de este tipo de medicamentos cuando se lleven a cabo mediante vales para la compra posterior de medicamentos no sujetos a receta médica, así como de productos sanitarios y de cuidado personal.

### Servicios de intermediación inmobiliaria

#### **El Derecho de la Unión no se opone a que se limite la comisión de las agencias inmobiliarias al 4 % del precio de venta o alquiler**

El Tribunal Constitucional esloveno acude al Tribunal de Justicia de la Unión Europea para aclarar si la limitación aplicada a los servicios de intermediación de las agencias inmobiliarias que tengan por objeto casas unifamiliares, apartamentos o unidades residenciales adquiridos o alquilados por personas físicas es conforme al Derecho de la Unión. En su sentencia, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha recordado que cabe admitir una medida como la establecida por la ley eslovena si no es discriminatoria, si está justificada por una razón imperiosa de interés general y es proporcionada.

### Transporte aéreo

#### **Una tarjeta de embarque puede bastar para demostrar una reserva confirmada en un vuelo**

El pago por un tercero del precio de un viaje combinado que incluya un vuelo no excluye el derecho a compensación en caso de gran retraso en la llegada de un vuelo. Según el Tribunal de Justicia de la UE una tarjeta de embarque puede constituir otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada y registrada por el transportista aéreo o el operador turístico respecto del vuelo de que se trate. Así, salvo en situaciones extraordinarias, debe considerarse que los pasajeros que se han presentado a facturación y que han viajado en el vuelo en cuestión provistos de la tarjeta de embarque tienen una reserva confirmada en dicho vuelo.

### Tarjetas revolving

#### **El Tribunal Supremo se pronuncia sobre la prescripción de la restitución del exceso pagado por el cliente de una tarjeta revolving usuraria**

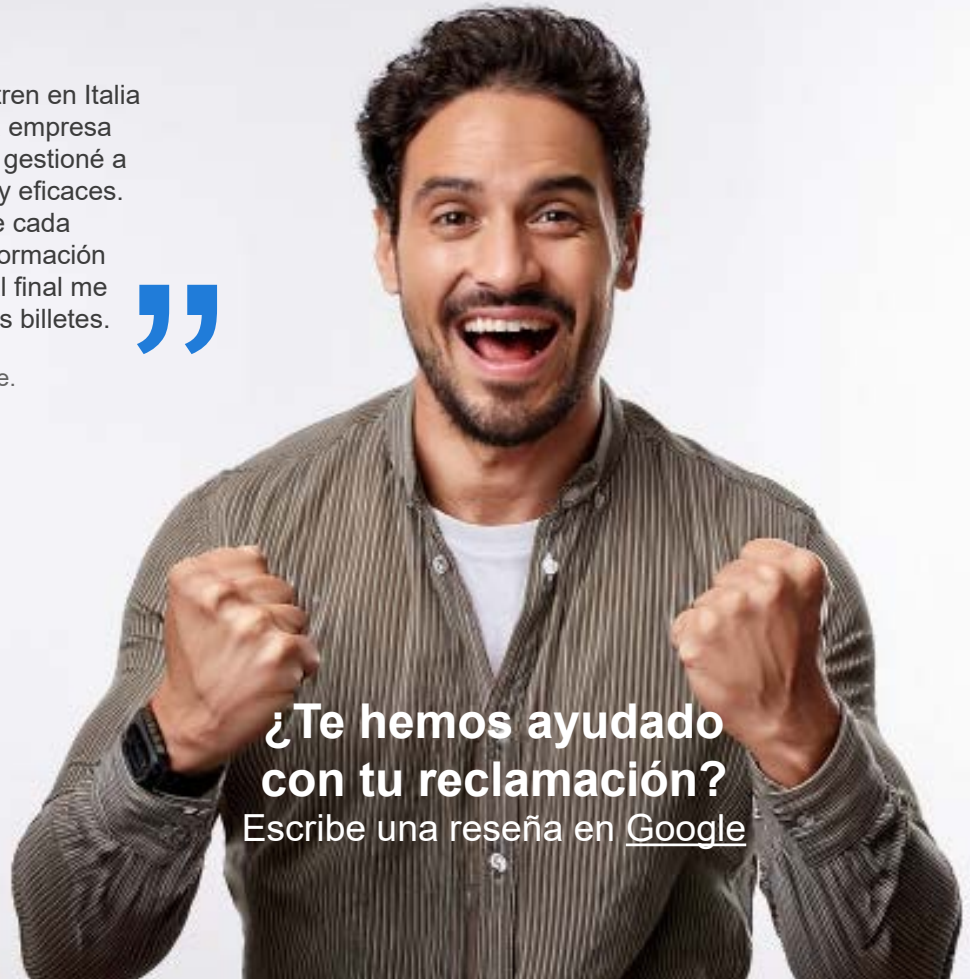
La sentencia distingue entre la acción por la que se solicita la nulidad del contrato, que no caduca ni prescribe en el caso de tratarse de una nulidad absoluta; y la acción de restitución de las cosas y el precio entregados recíprocamente por las partes al ejecutar el contrato nulo, que es una acción de naturaleza personal sometida al plazo de prescripción previsto en la normativa y que en la actualidad es de 5 años. La sentencia concluye que el consumidor tiene derecho a reclamar los pagos indebidos abonados durante los cinco años previos a la reclamación extrajudicial o judicial.



Me suspendieron un viaje en tren en Italia con motivo de una huelga y la empresa no atendía la reclamación. La gestioné a través del Centro y fueron muy eficaces. Estuvieron muy pendientes de cada paso, transmitieron toda la información a los compañeros de Italia y al final me reembolsaron el importe de los billetes.



Reseña de un consumidor en Google.



¿Te hemos ayudado  
con tu reclamación?  
Escribe una reseña en [Google](#)

## Caso de éxito

### CEC-España ayuda a un consumidor a conseguir el reembolso de un producto defectuoso que compró a una empresa alemana

Un consumidor español compró una nevera para refrigerar vino a través de una web de una empresa alemana. Cuando empezó a usarla, se percató de que no enfriaba por lo que se puso en contacto con la empresa. Acordaron reemplazar el producto defectuoso por otro nuevo, así que la empresa pasó a recoger el electrodoméstico, pero nunca llegó a entregarle el nuevo. Después de múltiples contactos para reclamar la entrega, el consumidor no volvió a recibir noticias de la empresa. Por este motivo, contactó con CEC-España y gracias a su ayuda consiguió el reembolso del importe abonado: 1.428 euros.

### Folleto

Nueva garantía legal mínima en la UE.  
**Derechos del consumidor**





NIPO: 233-24-032-X  
© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030  
Secretaría General Técnica  
2025  
<https://cpage.mpr.gob.es/>

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: Generadas con IA generativa en Indesign.  
Imagen portada: Fotografía de Rene Terp en Pexels.