

La red ECC-Net atendió cerca de 134.000 consultas y recuperó casi 8 millones de euros para los consumidores en 2024

ECC-Net publica su informe anual de actividades correspondiente al año 2024, en el que se pone de relieve el impacto positivo de su labor en la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el Mercado Único.



CEC-España alerta de la presencia de delincuentes que están suplantando a la red ECC-Net para estafar a los consumidores

Los estafadores contactan con posibles víctimas de fraudes financieros y les hacen creer que pueden recuperar su dinero.

Asociaciones europeas de consumidores denuncian un retroceso en derechos clave de los pasajeros aéreos

■ Organizaciones europeas de consumidores denuncian a SHEIN por utilizar “patrones oscuros” que fomentan el consumo excesivo

Estas prácticas incitan a los consumidores a comprar más de lo previsto y contribuyen a agravar los problemas medioambientales y sociales generados por la industria de la moda rápida.

■ La Comisión Europea publica el informe anual sobre la aplicación de la Ley de Mercados Digitales en 2024

El informe incluye las medidas llevadas a cabo para garantizar que las grandes plataformas digitales no tengan ventajas injustas y que haya más competencia y opciones para los usuarios en el mercado digital europeo.



> [Informe](#)

La red ECC-Net atendió cerca de 134.000 consultas y recuperó casi 8 millones de euros para los consumidores en 2024

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha publicado su informe anual de actividades correspondiente al año 2024, en el que se pone de relieve el impacto positivo de su labor en la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el Mercado Único. Durante el año pasado, los equipos jurídicos de la red prestaron asistencia a cerca de 134.000 consumidores europeos, logrando resolver de forma amistosa el 59 % de los casos y facilitando la recuperación de casi 8 millones de euros. De esta forma, evitó procesos judiciales y promovió soluciones eficaces y accesibles. El informe incluye también los logros clave del año, las iniciativas en marcha, los principales temas abordados, recomendaciones estratégicas de cara a la nueva legislatura del Parlamento Europeo (2024–2029), y el análisis de tendencias de consumo detectadas por ECC-Net.

Asimismo, en respuesta a la presentación del Paquete de Movilidad de Pasajeros por parte de la Comisión Europea en noviembre de 2023, que incluye cuatro propuestas legislativas para reforzar los derechos de los viajeros, la ECC-Net ha realizado un análisis detallado y ha ofrecido observaciones clave para garantizar una protección efectiva de los consumidores a escala europea. Además, incluye distintos documentos sobre problemáticas recurrentes como el *dropshipping* o las incidencias en la entrega de paquetes, señalando la necesidad de una mayor transparencia y regulación en estos ámbitos.



Cerca de 8 millones € recuperados



Cerca de 134.000 consultas





CEC-España alerta de la presencia de delincuentes que están suplantando a la red ECC-Net para estafar a los consumidores

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) alerta a los consumidores de una nueva estafa identificada por la red que aglutina a todos los Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net). En este caso, los delincuentes se hacen pasar por trabajadores de la ECC-Net, y contactan con personas consumidoras que –por lo general- han sido víctimas de otras estafas de tipo financiero (fraudes de inversión, esquemas piramidales, criptomonedas...) con las que han perdido parte de su capital, haciéndoles creer que pueden recuperar su dinero.

El Centro Europeo del Consumidor en España aclara que se trata de una nueva estafa y que la red ECC-Net no contacta con los consumidores para solicitarles pagos o datos personales. Del mismo modo, advierte que la red de Centros Europeos del Consumidor no interviene en asuntos relacionados con delitos o estafas. Por lo tanto, se recomienda que todas las personas que sean contactadas por estos estafadores cesen la comunicación inmediatamente y lo denuncien ante las autoridades competentes (policía o guardia civil).

Cómo reconocer la estafa

Las comunicaciones están firmadas por Elena Ferrer, una supuesta "Chief Auditor at ECC-Net" que no existe, utilizando un correo electrónico que no pertenece a la red ECC-Net: elena.ferrer@ecc-net.com.

Recomendaciones de CEC-España

■ Verificar la identidad.

En caso de duda, contactar directamente con el Centro Europeo del Consumidor en España.

Teléfono: 91 822 45 55. Correo electrónico: cec@consumo.gob.es.

■ Utilizar el formulario de CEC-España.

CEC-España no envía a los consumidores ningún formulario para la gestión de reclamaciones, ni solicita datos personales por *e-mail*, WhatsApp, ni otros canales. El formulario *online* del CEC para gestionar reclamaciones a través del Centro Europeo del Consumidor en España únicamente está disponible en su página *web* (<https://portal-cec.consumo.gob.es/es>). Los consumidores que quieran solicitar ayuda al CEC para gestionar sus reclamaciones sobre consumo europeo transfronterizo deberán utilizar únicamente dicho formulario *online* al que pueden acceder exclusivamente a través de la *web* del Centro.

■ No realizar pagos.

ECC-Net no cobra por sus servicios. Su asesoramiento y asistencia se realiza de forma gratuita.

■ Proteger los datos personales.

No facilitar ningún dato personal. Los estafadores suelen intentar obtener información sensible como datos bancarios o copias de documentos de identidad mediante métodos engañosos.

■ Denunciar ante las autoridades de seguridad.

Se recomienda denunciar los hechos en la policía o guardia civil. Es recomendable informar también al Centro Europeo del Consumidor donde reside, en caso de recibir un correo electrónico fraudulento de este tipo. Si reside en España, contactar con CEC-España a través de su *e-mail* cec@consumo.gob.es

Brushing: cómo detectar y protegerse de esta práctica



En el actual entorno del comercio electrónico, las valoraciones y reseñas son determinantes en las decisiones de compra de los consumidores. Sin embargo, algunas prácticas fraudulentas buscan manipular este sistema para obtener ventajas injustas. Una de ellas es el *brushing*.

¿Qué es el *brushing*?

El *brushing* es una práctica fraudulenta mediante la cual vendedores en línea envían productos de forma aleatoria a direcciones reales sin que las personas destinatarias los hayan comprado. A través de cuentas falsas, los propios vendedores realizan pedidos y posteriormente publican reseñas positivas en nombre de los receptores. Esta táctica distorsiona la percepción de calidad y fiabilidad de los productos, engañando a futuros compradores.

Señales de alerta

Los consumidores pueden haber sido víctimas de *brushing* si:

- Reciben paquetes no solicitados, especialmente si no han realizado compras recientes en línea.
- Los productos son de bajo valor o pertenecen a marcas poco conocidas.
- El remitente no está claramente identificado en el paquete.
- Llegan notificaciones de entrega de productos que no se esperan.

Riesgos asociados

- **Exposición de datos personales**
Se recomienda verificar si se ha sido víctima de una brecha de seguridad en sitios como haveibeenpwned.com.

- **Manipulación de la reputación online**

- **Riesgo de fraudes posteriores**

- **Recepción de productos inseguros**

¿Cómo actuar?

- **No utilizar el producto recibido:** No estás obligado a aceptarlo ni a conservarlo.
- **Revisar cuentas en plataformas de compra:** Verifica que no existan pedidos no autorizados o movimientos sospechosos.
- **Actualizar contraseñas:** Cambia las claves de acceso, especialmente en sitios donde gestionas compras o información personal.
- **Informar del caso:** Contacta con la plataforma de comercio electrónico implicada y, si procede, informa a las autoridades competentes.
- **Vigilar tus datos personales:** Activa alertas de seguridad en tus cuentas y realiza búsquedas en línea para saber qué información tuya es pública (*egosurfing*).
- **Devolver el paquete:** Si la plataforma lo permite, devuelve el envío para evitar problemas posteriores.
- **Registrar los paquetes recibidos:** Llevar un control puede ser útil en caso de presentar una denuncia.



Asociaciones europeas de consumidores denuncian un retroceso en derechos de los pasajeros aéreos

La Organización Europea de Consumidores BEUC advierte de que los Estados miembros han alcanzado un acuerdo sobre la revisión del Reglamento de Derechos de los Pasajeros Aéreos. Desde BEUC señalan que el compromiso liderado por la Presidencia polaca del Consejo de la UE supone un importante recorte en varios derechos fundamentales. Aunque el acuerdo mejora sobre el papel algunos derechos, como el acceso a la información en caso de incidencias, así como la asistencia, supone un grave retroceso en otros derechos fundamentales. Por ejemplo, en lo relativo a la compensación, eleva los umbrales de retraso necesarios para que los pasajeros puedan reclamar compensaciones, hasta 4 horas para los vuelos más cortos y 6 para los de mayor duración, lo que dejará sin indemnización a una gran parte de los afectados. Igualmente, el acuerdo legaliza el abuso que supone el cobro por el equipaje de mano.

>> [Posición de BEUC sobre el acuerdo del Consejo de la UE](#)

>> [Acuerdo del Consejo de la UE](#)

Once países se suman a España para defender el derecho a viajar con equipaje de mano sin sobrecoste en aerolíneas *low cost*

El ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha anunciado una acción coordinada de 16 asociaciones de consumidores de 12 países de la Unión Europea contra siete aerolíneas *low cost*. Con esta iniciativa se pretende impedir el cobro de cargos adicionales por el transporte de equipaje de mano, una práctica que, según las entidades denunciadas, vulnera la legislación europea de protección al consumidor. Este anuncio ha tenido lugar en la sede en Bruselas de BEUC (la Organización Europea de Consumidores, por sus siglas en francés), y ha contado con el respaldo de asociaciones de consumidores de países como Francia, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Portugal, Grecia, Polonia o Noruega. Junto con España, estas organizaciones han decidido presentar denuncias ante sus respectivas autoridades nacionales de Consumo contra las compañías Ryanair, Vueling, Easyjet, Norwegian Airlines, Volotea, Transavia y Wizzair.

Europa planta cara al ecopostureo de las compañías aéreas

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la Dirección General de Consumo, ha suscrito una carta dirigida al sector de la aviación con el objetivo de frenar las prácticas de *greenwashing* (o ecopostureo) por parte de las compañías aéreas. Esta iniciativa internacional, respaldada por autoridades de consumo de 35 países, busca reforzar el cumplimiento de la normativa de protección de las personas consumidoras frente a mensajes comerciales que induzcan a error sobre el impacto medioambiental de los servicios prestados. La acción se enmarca en el trabajo conjunto de la Red Internacional de Protección y Cumplimiento de los Derechos de los Consumidores (ICPEN, por sus siglas en inglés), organización que agrupa a más de 70 autoridades competentes en la materia a nivel mundial.



El Ministerio de Consumo actúa contra el alquiler turístico ilegal e insta a Airbnb a bloquear más de 65.000 anuncios

La Dirección General de Consumo del Gobierno de España ha ordenado a la plataforma Airbnb el bloqueo de 65.935 anuncios de viviendas turísticas que contravienen la normativa autonómica vigente en materia de publicidad de alojamientos. La actuación se dirige a la filial en Irlanda de esta compañía, responsable de la gestión de la plataforma en Europa. La medida responde a la detección, por parte del Ministerio que encabeza Pablo Bustinduy, de anuncios publicados sin cumplir los requisitos legales establecidos por diversas comunidades autónomas. En todos los casos analizados se trata de anuncios relativos a viviendas completas, no a habitaciones individuales. Cabe recordar que la Dirección General de Consumo abrió en diciembre de 2024 un expediente sancionador a una plataforma digital por no incluir el número de licencia en los anuncios. Asimismo, en febrero de 2025 se incoaron expedientes sancionadores a grandes gestoras de alquiler turístico por no informar correctamente sobre la condición profesional o particular del arrendador. Estas actuaciones siguen su curso de manera independiente a las medidas anunciadas contra Airbnb. Además, el pasado 27 de marzo se abrió otro expediente sancionador a una gran inmobiliaria por presuntas prácticas abusivas contra inquilinos, en línea con el compromiso del Ministerio de reforzar la protección de las personas consumidoras en el ámbito de la vivienda.

Bustinduy emplaza a los consejeros y a las consejeras de Consumo a sancionar a las empresas que hay tras los pisos turísticos ilegales en España

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha acogido este mes la 32ª Conferencia Sectorial de Consumo presidida por el ministro Pablo Bustinduy, y ha contado con la participación de los consejeros y las consejeras de esta materia en las diferentes Comunidades Autónomas. Durante este encuentro, Bustinduy ha emplazado a los titulares de Consumo a nivel autonómico a que actúen desde los gobiernos regionales contra las empresas que hay detrás de las viviendas turísticas que se anuncian de forma ilegal en sus respectivas autonomías. Y lo ha hecho recordando que el problema de la vivienda es la principal preocupación para la ciudadanía española y que las competencias de Consumo se pueden usar para proteger también el derecho constitucional a la vivienda.

España anuncia el fin de las llamadas *spam*: Las compañías telefónicas bloquearán las llamadas comerciales no consentidas

España ha impulsado una enmienda a la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (SAC) con la que persigue poner fin a las llamadas *spam* (llamadas comerciales no consentidas). Según informa el Ministerio en su *web*, a través de esta enmienda se obligará a las empresas a identificar con un código numérico específico (un prefijo) todos los números desde los que hagan llamadas telefónicas comerciales. Igualmente se contempla identificar con otro código las llamadas de atención al cliente. La enmienda contempla que los operadores de telecomunicaciones bloqueen todas las llamadas de empresas que no utilicen estos códigos. Por su parte, el Gobierno de España deberá adaptar el Plan Nacional de Numeración para facilitar la implementación técnica del nuevo sistema de identificación y bloqueo.

La otra enmienda a la Ley SAC presentada persigue también declarar nulos los contratos que se cierren en llamadas telefónicas no consentidas. De esta forma, se busca desincentivar a las empresas a hacer llamadas no deseadas ya que los contratos conseguidos en este tipo de comunicaciones quedarán anulados. Al mismo tiempo, se busca proteger el derecho del consumidor a decidir con libertad e información suficiente. Esta enmienda contempla también la obligación de las empresas a renovar cada dos años el consentimiento con el usuario para recibir llamadas comerciales.

Desde el 7 de junio, prohibidas las llamadas comerciales desde móviles en España

Desde junio de 2023, la Ley General de Telecomunicaciones prohíbe expresamente las llamadas comerciales sin el consentimiento previo del consumidor. Sin embargo, se han seguido produciendo llamadas comerciales que vulneran derechos fundamentales de los consumidores.

El 7 de junio entró en vigor una parte de la [Orden TDF/149/2025](#) que intenta poner freno a esta práctica. Desde este día, está prohibido utilizar números móviles para las llamadas comerciales y las compañías de telecomunicaciones tiene obligación de bloquear las llamadas y SMS realizados desde el extranjero.



Consumo abre una investigación a las plataformas VTC por posibles subidas de precios en situaciones de emergencia

El Gobierno de España ha abierto un expediente informativo para investigar las denuncias presentadas por usuarios respecto a posibles subidas de precios en los servicios de vehículos de transporte con conductor (VTC) coincidiendo con el apagón eléctrico que afectó a buena parte del país el pasado mes de abril. Esta actuación se centra en aquellas comunidades autónomas donde se declaró formalmente una situación de emergencia nacional o de protección civil. En estos contextos, la legislación vigente prohíbe expresamente a las empresas que aplican precios dinámicos y personalizados –como las plataformas de VTC– modificar al alza sus tarifas como consecuencia de un aumento puntual de la demanda en contextos de urgencia, riesgo o necesidad. Esta prohibición fue incorporada a finales de 2024 mediante una reforma de la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#), impulsada por el Ministerio tras los episodios extremos provocados por la DANA de octubre en la provincia de Valencia.



La Comisión Europea y autoridades nacionales instan a SHEIN a respetar las leyes de protección al consumidor en la UE

Tras una investigación coordinada a nivel europeo, la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC, por sus siglas en inglés), que agrupa a las autoridades nacionales de consumo de los Estados miembros, junto con la Comisión Europea, ha notificado al comercio electrónico SHEIN diversas prácticas presentes en su plataforma que vulneran la legislación comunitaria en materia de protección al consumidor. La red CPC ha exigido a SHEIN que modifique dichas prácticas para alinearse con las normas de la Unión Europea. La empresa, que continúa bajo investigación, ha sido requerida para proporcionar información adicional a la red de autoridades competentes. Esta actuación está liderada por las autoridades nacionales de Bélgica, Francia, Irlanda y los Países Bajos, bajo la coordinación directa de la Comisión Europea.

BEUC denuncia a SHEIN por utilizar “patrones oscuros” que fomentan el consumo excesivo

Por su parte, la Asociación Europea de Consumidores BEUC, junto a 25 de sus organizaciones miembro de 21 países europeos ha presentado también una denuncia formal ante la Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores por el uso sistemático de técnicas engañosas por parte de SHEIN. Estas prácticas, conocidas como “patrones oscuros”, incitan a los consumidores a comprar más de lo previsto y contribuyen a agravar los problemas medioambientales y sociales generados por la industria de la moda rápida.

Peticiones solicitadas por BEUC:

- Cese inmediato de técnicas engañosas como el *confirm-shaming* (presionar emocionalmente al consumidor para que no abandone la compra), el uso de *scroll* infinito, y las notificaciones repetitivas (*nagging*), que según la Directiva sobre Prácticas Comerciales Desleales de la UE, pueden considerarse prácticas desleales.
- Presentación de pruebas que justifiquen la veracidad de mensajes como “últimas unidades” o testimonios de clientes.



La Comisión Europea publica el informe anual sobre la aplicación de la Ley de Mercados Digitales en 2024

La Comisión Europea adoptó su segundo informe anual sobre la aplicación de la Ley de Mercados Digitales (DMA, por sus siglas en inglés). El informe presenta las medidas adoptadas entre enero y diciembre de 2024 para garantizar una aplicación efectiva de la DMA, con el fin de fomentar la equidad y la competencia en el mercado interior digital. Entre las acciones destacadas se encuentran nuevas decisiones de designación, diálogos con los guardianes de acceso (*gatekeepers*) y terceros para mejorar el cumplimiento de la norma, así como los procedimientos e investigaciones por posible incumplimiento de la ley. Asimismo, el documento ofrece una visión general de la información facilitada por los *gatekeepers* sobre sus concentraciones previstas y sobre las técnicas de elaboración de perfiles de consumidores. El informe también detalla los esfuerzos de cooperación y coordinación entre la Comisión y las autoridades nacionales, con el fin de asegurar una aplicación coherente, eficaz y complementaria de la normativa. De igual forma, se recoge un resumen de las actividades realizadas en 2024 por el Grupo de Alto Nivel sobre Mercados Digitales, que reúne a los organismos y redes europeas identificadas en la DMA.

>> [Informe completo](#).

■ Apple y Meta han infringido la Ley de Mercados Digitales

En virtud de la Ley de Mercados Digitales, los desarrolladores de aplicaciones que distribuyen sus apps a través de la *App Store* de Apple deben poder informar gratuitamente a los usuarios sobre ofertas alternativas fuera de dicha tienda, redirigirlos a esas ofertas y permitir que realicen compras fuera de la plataforma. Sin embargo, la Comisión Europea ha determinado que Apple no cumple con esta obligación. Del mismo modo ha señalado que Meta ha vulnerado el requisito de ofrecer a los consumidores una opción de servicio que implique un uso menor de sus datos personales. Por estos incumplimientos, la Comisión ha impuesto multas de 500 millones de euros a Apple y de 200 millones de euros a Meta. Estas decisiones se producen tras un extenso diálogo con ambas compañías, quienes tuvieron la oportunidad de presentar en detalle sus puntos de vista y argumentos.

■ La Comisión considera, con carácter preliminar, que el repositorio de anuncios de TikTok infringe la Ley de Servicios Digitales

La Comisión ha informado a TikTok de su opinión preliminar de que infringe la Ley de Servicios Digitales en relación con su obligación de publicar un repositorio de anuncios publicitarios. Este repositorio publicitario es fundamental para que los investigadores y la sociedad civil detecten anuncios de estafas, campañas de amenazas híbridas, así como operaciones de información coordinadas y anuncios falsos, también en el contexto de periodos electorales. La Comisión ha constatado que TikTok no facilita la información necesaria sobre el contenido de los anuncios, los usuarios a los que se dirigen esos anuncios y quiénes han pagado por los mismos. Además, el repositorio de anuncios de TikTok no permite al público realizar búsquedas exhaustivas de anuncios sobre la base de esta información, limitando así la utilidad de la herramienta.

■ Europa abre investigaciones para proteger a los menores de los contenidos pornográficos en virtud de la Ley de Servicios Digitales

La Comisión Europea ha abierto procedimientos formales contra Pornhub, Stripchat, XNXX y XVideos por presuntas infracciones de la [Ley de Servicios Digitales](#). Paralelamente, los Estados miembros, reunidos en el [Consejo Europeo de Servicios Digitales](#), están tomando medidas coordinadas contra las plataformas pornográficas más pequeñas. Estas acciones reforzarán los esfuerzos de la Comisión para proteger a los menores de los contenidos nocivos en línea, tanto en lo que respecta a las plataformas para adultos de muy gran tamaño supervisadas por la Comisión como a las más pequeñas que están bajo la supervisión de los coordinadores de servicios digitales.





Ley de Mercados Digitales

El objetivo del reglamento es igualar las condiciones para todas las empresas digitales, independientemente de su tamaño. Para acabar con las prácticas injustas sobre las empresas y consumidores, la Ley de Mercados Digitales fija reglas claras sobre lo que las grandes plataformas de internet pueden y no hacer en la UE.

Las plataformas guardianas de acceso ya no pueden clasificar más favorablemente sus propios servicios y productos que otros similares ofrecidos por terceros en la misma página *web*. Tampoco pueden impedir que los usuarios desinstalen programas o aplicaciones preinstaladas si así lo desean. Además, mejora la interoperabilidad entre las plataformas de mensajería. Los usuarios de pequeñas o grandes plataformas pueden intercambiar mensajes, enviar archivos o hacer videollamadas entre estas aplicaciones.

Las normas, que buscan promover la innovación, el desarrollo y la competitividad, ayudan a las empresas más pequeñas y a las nuevas empresas a competir con las grandes.

Ley de Servicios Digitales

La Ley de Servicios Digitales ([DSA](#)) es un nuevo conjunto de normas a escala de la UE para los servicios digitales que actúan como intermediarios para los consumidores y los bienes, servicios y contenidos. En el contexto de la DSA, los servicios digitales se refieren a los servicios intermediarios, como los proveedores de alojamiento, los mercados en línea y las redes sociales.

La DSA tiene como objetivo construir un mundo en línea más seguro y justo. Introducirá normas que protejan igualmente a todos los usuarios de la UE, tanto en lo que se refiere a bienes, contenidos o servicios ilícitos, como a sus derechos fundamentales.

Folleto

¿Qué hace Europa para proteger al consumidor *online*?





El euro digital, una apuesta clave para modernizar y fortalecer la economía europea

En un contexto en el que el uso del efectivo disminuye y los pagos digitales —a menudo gestionados por proveedores no europeos— aumentan, el euro digital representa también una oportunidad estratégica. Permitirá reforzar la autonomía tecnológica y la soberanía financiera de la zona euro, reduciendo la dependencia de soluciones extranjeras en un ámbito clave para la economía europea. De esta forma, el proyecto del euro digital avanza con el objetivo de ofrecer una versión moderna del efectivo y adaptada a las necesidades de una sociedad cada vez más digitalizada. Impulsado por el Eurosistema, este nuevo medio de pago complementará a los billetes y monedas tradicionales, garantizando su coexistencia y preservando la libertad de elección de los ciudadanos.

El euro digital será accesible para todos los residentes de la zona euro y permitirá realizar pagos cotidianos de forma segura, eficiente y con altos estándares de privacidad, tanto en entornos físicos como en línea. Además, su funcionalidad estará garantizada incluso en ausencia de conexión a Internet. A diferencia de otros activos digitales, estará respaldado por el Banco Central Europeo, lo que asegura un valor estable equivalente al del efectivo y un emisor plenamente fiable. Además de facilitar pagos entre particulares, en comercios físicos y en plataformas de comercio electrónico, podrá utilizarse en cualquier país de la zona euro, fortaleciendo la integración del mercado único de pagos. Con garantías de privacidad, seguridad y estabilidad, el euro digital se perfila como un instrumento clave para afrontar los desafíos de la transformación digital.

>> [Más información.](#)

Autoridades europeas analizan en un taller los principios clave de protección al consumidor sobre monedas virtuales en videojuegos

La Comisión Europea ha organizado un taller centrado en los principios clave adoptados por la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC) sobre el uso de monedas virtuales en videojuegos. Estos principios, adoptados en marzo de 2025, establecen directrices comunes para garantizar que las prácticas relacionadas con las monedas virtuales respeten la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. El objetivo del taller fue fomentar un diálogo constructivo entre autoridades de la red CPC, representantes de la industria del videojuego, organizaciones de consumidores, centros europeos del consumidor, expertos académicos y otras partes interesadas. Durante la jornada se analizaron las prácticas actuales del mercado y se debatió sobre cómo garantizar el cumplimiento normativo.

España impone cerca de 143 millones de euros en sanciones a operadores del juego en 2024

A lo largo del pasado año, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 impuso sanciones por un valor próximo a los 143 millones de euros (142.721.000 €) a distintos operadores del sector de las apuestas y los juegos de azar *online* que operaban en España.

Solo en el segundo semestre de 2024, las sanciones a empresas del sector ascendieron a más de 77 millones de euros (77.396.000 €), que sumadas a [las multas impuestas en el primer semestre](#) por valor de 65.325.000 euros, da como resultado los casi 143 millones de euros en sanciones durante todo 2024. Las sanciones correspondientes al segundo semestre de 2024 recayeron en 26 operadores de juego de los cuales, 14 eran extranjeros que operaban en nuestro país sin licencia, lo cual está tipificado como una infracción muy grave conforme a la ley de Regulación del Juego. Como consecuencia, se sancionó a una empresa reincidente con un total de 10 millones de euros y con 5 millones de euros para el resto de los operadores. Además de la multa económica, el Ministerio también les sancionó con el cierre de sus portales *web* y la inhabilitación de los operadores durante un periodo de dos años.



Los consumidores de la UE ahorrarán energía con nuevos límites al modo “standby” de los electrodomésticos

El 9 de mayo de 2025 entraron en vigor nuevas normas revisadas de la Unión Europea que regulan el consumo energético de los aparatos eléctricos en modo de espera (“standby”), apagado y conectados a redes. Las nuevas normas en materia de ecodiseño establecen límites más estrictos para los productos eléctricos en modo “standby”. Además, tienen en cuenta los avances tecnológicos de los últimos años y amplían los límites de consumo a dispositivos que utilizan fuentes de alimentación externa de baja tensión, como enrutadores Wi-Fi y altavoces inalámbricos. Por primera vez, también se imponen restricciones a muebles y elementos de construcción motorizados, como escritorios, persianas y cortinas automáticas, cuya presencia en el mercado europeo va en aumento. Se estima que estas medidas permitirán un ahorro energético anual de 4 TWh para el año 2030, lo que equivale a casi el doble del consumo eléctrico anual de Malta y sería suficiente para alimentar más de un millón de coches eléctricos. Asimismo, se prevé una reducción de emisiones de CO2 de 1,4 millones de toneladas. Los consumidores se beneficiarán con facturas de energía más bajas, con un ahorro colectivo estimado en 530 millones de euros anuales para 2030. El despliegue de la regulación comenzó el 9 de mayo de 2025 e incluirá una aplicación gradual de ciertos límites en dos fases durante los próximos cuatro años.



Smartphones y Tablets, nuevos requisitos de etiquetado energético y diseño ecológico a partir de junio de 2025

Los requisitos de diseño ecológico se aplicarán a los teléfonos inteligentes, los teléfonos inteligentes, los teléfonos inalámbricos y las tabletas pizarra comercializados en la UE a partir del 20 de junio de 2025. Los requisitos de etiquetado energético se aplicarán a partir de la misma fecha para los teléfonos inteligentes y las tabletas pizarra. Estas reglas no se aplican a las tabletas, a los productos con pantalla principal flexible (*roll-up*) y a los teléfonos inteligentes para comunicaciones de alta seguridad.

Información sobre los requisitos de diseño ecológico

- Resistencia a caídas o arañazos accidentales y protección contra el polvo y el agua.
- Baterías suficientemente duraderas que soporten al menos 800 ciclos de carga y descarga, conservando al menos el 80% de su capacidad inicial.
- Normas sobre desmontaje y reparación, incluida la obligación de poner a disposición piezas de recambio esenciales en un plazo de 5 a 10 días hábiles, y durante siete años a partir del final de las ventas del producto.
- Actualizaciones del *software* durante períodos más largos (al menos cinco años a partir de la fecha de finalización de la introducción en el mercado de la última unidad del producto).
- Acceso no discriminatorio al servicio técnico profesional.

Nuevo etiquetado energético

Los teléfonos inteligentes y las tabletas tendrán que mostrar información sobre su eficiencia energética, la longevidad de la batería, la protección contra el polvo y el agua y la resistencia a las caídas accidentales. Esta es también la primera vez que un producto introducido en el mercado de la UE tendrá que mostrar una puntuación de reparabilidad.

Las cuentas bancarias europeas, válidas para domiciliar recibos, hacer pagos y recibir transferencias en toda Europa

La negativa de algunas empresas o administraciones a aceptar cuentas bancarias con códigos IBAN de otros países de la Unión Europea constituye una práctica ilegal conocida como discriminación de IBAN, y puede vulnerar gravemente los derechos de las personas consumidoras. Este tipo de discriminación se produce cuando una entidad, profesional o empresa rechaza pagos o domiciliaciones (adeudos domiciliados) simplemente porque la cuenta del cliente está registrada en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE). Se trata de una práctica que contraviene el artículo 9 del [Reglamento \(UE\) nº 260/2012](#), que garantiza la libre operatividad del sistema bancario dentro del marco de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA, por su denominación en inglés). En este sentido, cabe advertir que el código IBAN (*International Bank Account Number*) identifica de manera única las cuentas bancarias en toda Europa y, aunque comienza con letras distintas según el país (por ejemplo, "ES" en España o "FR" en Francia), todos los IBAN europeos tienen la misma validez legal para efectuar pagos, recibir transferencias o domiciliar recibos en la Zona Única de Pagos en euros.



Instagram y TikTok, las redes sociales que más crecieron en el último año en España

Redes sociales

Instagram (54,3%) y TikTok (29,8%) fueron las redes sociales que más crecieron en el último año, y se situaron como la primera y tercera red social más utilizada entre los españoles. En cambio, el uso de X/Twitter y Facebook siguió en descenso, aunque Facebook es la segunda red social más utilizada.

Servicios de mensajería online

WhatsApp (93,8 %) es la aplicación de mensajería *online* preferida, muy por delante de Instagram (25,6 %) y Telegram (17,6 %). También lidera en llamadas y videollamadas *online*, con un 69,2 %, frente a opciones como Facetime o Instagram, con una cuota muy inferior.

Bruselas lanza un plan para garantizar agua más limpia y asequible para los consumidores

La Comisión Europea ha presentado su nueva Estrategia de Resiliencia Hídrica, cuyo objetivo es proteger el medioambiente, reforzar la competitividad y garantizar el acceso permanente a agua limpia, segura y asequible para todos, así como empoderar a la ciudadanía en materia de resiliencia hídrica. Desde BEUC –la Organización Europea de Consumidores– se valora positivamente este plan de acción, subrayando que se necesita una actuación mucho más decidida para restaurar y proteger el ciclo del agua, eliminar sustancias químicas peligrosas, promover una agricultura más sostenible e invertir significativamente en las infraestructuras hídricas de la UE.



Acuerdo provisional para hacer que los detergentes sean más seguros y sostenibles

El Consejo de la Unión Europea y el Parlamento Europeo han alcanzado un acuerdo provisional para actualizar el Reglamento sobre detergentes y tensioactivos, con el objetivo de mejorar su seguridad tanto para las personas como para el entorno. Las nuevas normas simplifican la comercialización y libre circulación de estos productos en el mercado único, al tiempo que se adaptan a las innovaciones del sector —como los productos de limpieza microbianos— y a nuevos hábitos de consumo, como la venta a granel y los sistemas de recarga. El acuerdo también refuerza el control sobre los productos importados. De esta forma, los fabricantes de fuera de la UE deberán designar un representante autorizado en la Unión que garantice el cumplimiento normativo y actúe como enlace con las autoridades nacionales en caso necesario.



Las personas que necesitan perros de asistencia podrán acceder con ellos a espacios de uso público en España

España ha aprobado recientemente un Real Decreto para regular la actividad y el bienestar de los perros de asistencia que dan servicio a personas con discapacidad, personas con trastorno del espectro autista, personas con patologías que conlleven crisis recurrentes con desconexión sensorial y también a mujeres de víctimas de violencia de género y sexual. Las nuevas normas complementan la legislación que dispone cada Comunidad Autónoma en torno a estos animales y, a nivel estatal, sustituye una norma de 1983 actualmente en vigor. De esta forma, se podrá acceder con estos animales a lugares públicos y privados de uso público, en cualquier lugar de España. Esto supone que podrán acceder a centros educativos, culturales, deportivos o sanitarios, excepto en quirófanos y otras áreas en las que deban garantizarse unas condiciones higiénicas especiales. También podrán acceder a establecimientos comerciales al por menor, supermercados, mercados o comercios de alimentación, así como alojamientos turísticos, establecimientos de hostelería y restauración, museos y teatros. Además, se permitirá el acceso a playas, a áreas recreativas, a recintos de piscinas y a parques acuáticos, siempre que no accedan al agua.





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 (PRL, Plataforma ODR por sus siglas en inglés) ha dejado de presentar su servicio de tramitación de nuevas reclamaciones, aunque los consumidores sí podrán seguir accediendo a ella hasta el próximo 20 de julio para consultar las reclamaciones que ya estuvieran gestionándose. A partir de esa fecha, la plataforma dejará de prestar todos sus servicios. De esta forma, toda la información de los usuarios almacenada -incluidos los datos personales- se suprimirán a más tardar el 20 de julio de este año. Por lo tanto, se recomienda que todos los usuarios exporten su información antes del próximo 19 de julio, con el objetivo de que puedan conservar su documentación, antes de que sea eliminada de forma definitiva.

Para ayudar a los consumidores a recuperar estos datos, la Comisión Europea ha puesto a disposición de la ciudadanía un correo electrónico específico (JUST-EC-ODR-REPEAL@ec.europa.eu) para resolver cualquier dificultad que pudieran tener durante la recuperación de sus datos.

A partir de ahora, los consumidores podrán dirigirse a otros mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) tales como:

- Red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)).
- [Entidades \(RAL\)](#) notificadas a la Comisión Europea.
- [Fin-Net](#). Para reclamaciones europeas transfronterizas relacionadas con Finanzas, Seguros y fondos de pensiones, y Servicios de Inversión.
- [Autoridades europeas de control](#).



El récord de productos peligrosos notificados en el sistema Safety Gate en 2024 impulsa nuevas medidas de protección al consumidor

La Comisión Europea ha presentado recientemente el informe anual de *Safety Gate*, el sistema europeo de alerta rápida para productos no alimentarios peligrosos, que recoge los datos correspondientes al ejercicio 2024. Con 4.137 alertas registradas, se alcanza la cifra más alta desde la creación del sistema en 2003, lo que refleja una mejora en la eficacia del mecanismo y una mayor confianza por parte de las autoridades de vigilancia del mercado. El informe también destaca las más de 4.200 acciones de seguimiento emprendidas por las autoridades nacionales de los Estados miembros de la UE, así como de Noruega, Islandia y Liechtenstein, para retirar productos peligrosos del mercado y prevenir riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. Según los datos del informe, los cosméticos encabezan la lista de productos con mayor número de notificaciones (36%), seguidos por juguetes (15%), aparatos eléctricos (10%), vehículos a motor (9%) y productos químicos (6%). La mayoría de los riesgos detectados estuvieron relacionados con ingredientes químicos peligrosos, presentes especialmente en joyería (cadmio, níquel, plomo), aceites corporales (fragancias alergénicas) o tejidos (plastificantes sintéticos).

Oferta Vinculante Confidencial: Lo que necesitas saber sobre el aviso legal que no puedes ignorar

Desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2025, toda persona que quiera presentar una demanda civil por conflictos deberá, previamente, intentar alcanzar un acuerdo con la otra parte. Entre los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) reconocidos para ello, destaca la Oferta Vinculante Confidencial (OVC), una fórmula que ahora juega un papel clave en la protección de las personas consumidoras.

Este instrumento legal —que debe ser claro, detallado, firmado y jurídicamente vinculante— representa una propuesta formal para solucionar un conflicto que, si es aceptada, tiene carácter obligatorio.

Su objetivo es evitar litigios innecesarios, facilitar soluciones amistosas y equilibrar la relación entre consumidores y grandes entidades como bancos, aseguradoras o fondos de inversión. Cabe apuntar que -además de ser vinculante- este procedimiento tiene carácter confidencial por lo que, salvo excepciones, su contenido no se podrá utilizar como prueba en juicio. El objetivo de esta protección es fomentar una negociación sincera sin temor a represalias legales posteriores. Además, es importante saber que ignorar o no responder a una OVC puede tener consecuencias legales, ya que el silencio se interpreta como un rechazo y se estaría dejando vía libre a la interposición de una demanda. Por lo tanto, en caso de recibir una oferta de este tipo, se recomienda conservar toda la documentación, y no firmar ni aceptarse apresuradamente. En caso de dudas, se recomienda consultar con un abogado especializado en la rama del derecho sobre el que verse la reclamación.



¿Qué son los MASC?

Son distintos mecanismos que utilizan cualquier forma de negociación para 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.



Tribunales

Alquiler

El Tribunal Supremo da la razón a la Empresa Municipal de la Vivienda de Madrid y los gastos de la comunidad deben ser asumidos por los arrendatarios

La Sala Civil del Tribunal Supremo ha dado la razón a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. (EMVS) en el pleito planteado por varias personas arrendatarias de viviendas de protección pública sobre quién debía asumir los gastos de comunidad, que en los contratos de arrendamiento se estableció que correspondía a los arrendatarios.

Publicidad

Prohibida la publicidad mediante declaraciones de propiedades saludables de sustancias botánicas

Esta prohibición de principio se aplica hasta que la Comisión Europea haya concluido el examen de esas declaraciones y las haya incluido en las listas de declaraciones de propiedades saludables autorizadas, a menos que ya se admita su uso en virtud de un régimen transitorio.

X (Twitter) Post destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

Reposteaste



EU Consumer Affairs @EU_Consumer · 3 jun.

Taking action on in-game consumer practices!

We hosted a workshop to discuss the CPC Key Principles on In-game Virtual Currencies & explore how game design aligns with EU consumer laws.

Industry representatives, the CPC Network, consumer organisations & academia joined!



De europa.eu



No puedo dar más estrellas, si no, las daría. Me han resuelto la incidencia antes de lo que me esperaba (ya me indicaron desde el principio que podía demorar un poco porque había muchas solicitudes). Han estado en constante comunicación conmigo para indicarme todos los pasos a seguir y me han resuelto la reclamación con éxito. Había probado con otras plataformas *online* de reclamación sin obtener respuesta, ni interés. Pero este Centro ha sido la clave para, por fin, ver que como consumidores podemos contar con alguien que nos ayude. Solo puedo decirles que mil y una gracias.



Reseña de un consumidora en Google.



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

Caso de éxito

CEC-España consigue que una empresa italiana devuelva más de 1.000 euros a un consumidor español que compró online una impresora defectuosa

Un consumidor español compró una impresora tampográfica por Internet a una empresa de Italia. Al recibir el producto, descubrió que la máquina no era nueva y que tenía un defecto por lo que se puso en contacto con la empresa para solicitar una máquina nueva o el reembolso del dinero que había pagado. La empresa se negó, en un principio, a devolver el dinero y quería que el consumidor pagara el arreglo. Ante esta situación, decidió contactar con el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) para solicitar ayuda con su reclamación. Gracias a la intervención de Centro, el consumidor consiguió finalmente que la empresa le devolviera todo el dinero que pagó por la impresora: 1.152 euros.

Normativa sobre garantías

La normativa europea ofrece una serie de garantías a los consumidores cuando compran en otro Estado Miembro. De forma que el vendedor está obligado a reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolsarle el importe de su compra siempre que el producto esté defectuoso o no corresponda a lo anunciado.

[Real Decreto Legislativo 1/2007](#) de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

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.