

La Red de Centros Europeos del Consumidor propone reformas para impulsar el uso del Proceso Europeo de Escasa Cuantía

El Proceso Europeo de Escasa Cuantía, diseñado para facilitar el acceso a la justicia en reclamaciones transfronterizas inferiores a 5.000 euros, sigue infrautilizado por los consumidores europeos debido a la falta de conocimiento, la complejidad del procedimiento, los posibles costes y las dificultades en la ejecución de sentencias.

El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo llegan a un acuerdo para modernizar las normas sobre la resolución alternativa de litigios



Consejos de CEC-España para ahorrar y proteger los derechos de los consumidores en el inicio de la vuelta al cole

■ España transpone la directiva sobre seguros de vehículos

Los dueños de los vehículos de movilidad personal (VMP), entre los que se encuentran los patinetes, tendrán que contratar a partir del próximo enero una póliza de responsabilidad civil para poder circular.

■ Consumo abre un segundo expediente sancionador a una inmobiliaria por prácticas abusivas contra inquilinos

Esta es la segunda acción de este tipo impulsada por la Dirección General de Consumo, en el marco de una investigación abierta desde octubre sobre la gestión del alquiler inmobiliario.



La Red de Centros Europeos del Consumidor propone reformas para impulsar el uso del Proceso Europeo de Escasa Cuantía

El Proceso Europeo de Escasa Cuantía (PEEC), diseñado para facilitar el acceso a la justicia en reclamaciones transfronterizas inferiores a 5.000 euros, sigue infrautilizado por los consumidores europeos debido a la falta de conocimiento, la complejidad del procedimiento, los posibles costes y las dificultades en la ejecución de sentencias. Así lo recoge un análisis de la Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net), que identifica cinco barreras clave y plantea medidas para superarlas.

De esta forma, la red ECC-Net subraya que el Proceso Europeo de Escasa Cuantía tiene un gran potencial para convertirse en una herramienta rápida, asequible y favorable para las personas consumidoras, siempre que se acometan reformas que simplifiquen tasas, reduzcan barreras lingüísticas, mejoren la ejecución de sentencias y refuercen la visibilidad del procedimiento.

El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo llegan a un acuerdo para modernizar las normas sobre la resolución alternativa de litigios

El Consejo y el Parlamento Europeo han alcanzado un acuerdo provisional para actualizar, simplificar y facilitar el marco normativo de resolución alternativa de litigios vigente a fin de que tales procedimientos sean más accesibles y atractivos y estén mejor adaptados a la era digital. El acuerdo introduce plazos para que las empresas respondan a los organismos de resolución alternativa de litigios en relación con determinados casos específicos y promueve una cooperación más sólida entre las entidades de resolución alternativa de litigios y las autoridades de protección de los consumidores. Asimismo, aclara de qué manera deben utilizarse sistemas automatizados como la inteligencia artificial, la traducción automática y otras soluciones informáticas para aumentar la eficacia de los sistemas de resolución alternativa de litigios, especialmente en casos transfronterizos.

Consejos de CEC-España para ahorrar y proteger los derechos de los consumidores en el inicio de la vuelta al cole

Con la llegada de septiembre, miles de familias tienen que afrontar los gastos derivados del inicio del curso escolar: ropa, calzado, material y dispositivos electrónicos. Para hacer frente a estos gastos, CEC-España recuerda la importancia de planificar las compras, evitar el sobreendeudamiento y ejercer los derechos como consumidores para garantizar una vuelta al cole segura y responsable.

Compras responsables para el nuevo curso

Para reducir el impacto económico de la vuelta al cole, CEC-España recomienda:

- Planificar las compras con antelación y fijar un presupuesto.
- Aprovechar rebajas y programas de préstamo de libros gratuitos.
- Comprar de forma escalonada y reutilizar material escolar de años anteriores.
- Valorar el consumo colaborativo, el mercado de segunda mano y el uso de bibliotecas.
- Comparar precios y opiniones en distintos establecimientos y webs oficiales.
- Conservar siempre el ticket de compra para poder reclamar.
- En el caso de adquisiciones online, se aconseja utilizar métodos de pago seguros, evitar transferencias directas y optar por tarjetas recargables o exclusivas para compras digitales.



España transpone la directiva sobre seguros de vehículos

Esta reforma introduce cambios significativos para mejorar la valoración de indemnizaciones por daños personales, incluir la responsabilidad civil de nuevos medios de movilidad (como los patinetes eléctricos) y garantizar que las víctimas sean indemnizadas incluso si la aseguradora entra en insolvencia. En definitiva, se amplía la cobertura obligatoria de los seguros y se refuerza la protección de las víctimas de accidentes.

Los dueños de los vehículos de movilidad personal (VMP), entre los que se encuentran los patinetes, tendrán que contratar a partir del próximo enero una póliza de responsabilidad civil para poder circular.





Consumo abre un segundo expediente sancionador a una inmobiliaria por prácticas abusivas contra inquilinos

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha iniciado recientemente un nuevo expediente sancionador contra una agencia inmobiliaria de ámbito nacional por presuntas prácticas abusivas hacia inquilinos, como el cobro de comisiones ilegales y la imposición de servicios no solicitados. Esta es la segunda acción de este tipo impulsada por la Dirección General de Consumo, en el marco de una investigación abierta desde octubre sobre la gestión del alquiler inmobiliario. La actuación responde a denuncias presentadas por el Sindicato de Inquilinas-CECU y organizaciones de consumidores como FACUA y OCU. Según Consumo, las conductas detectadas podrían constituir infracciones graves o muy graves conforme a la Ley de Defensa de los Consumidores, con sanciones que pueden alcanzar hasta ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

Retirados 65.000 anuncios ilegales de Airbnb y detectados otros 55.000 sin licencia

El Gobierno de España ha logrado que la plataforma Airbnb, especializada en el alquiler de alojamientos turísticos, retire de su web cerca de 65.000 anuncios sin licencia, tras los requerimientos emitidos por el departamento que encabeza el ministro Pablo Bustinduy. La retirada de estos anuncios se produce después de que la multinacional recurriera judicialmente la decisión del Ministerio, y que la Justicia respaldara las actuaciones de Consumo. Tras estas actuaciones, la Unidad de Análisis de Consumo ha identificado otros 54.728 anuncios activos en la plataforma que no cumplen con la obligación de incluir el número de registro oficial, tal y como establece la legislación vigente desde el pasado 1 de julio. Ahora, el Ministerio trasladará la información recabada a la plataforma para que proceda a la retirada o subsanación de los anuncios irregulares.

Booking elimina más de 4.000 anuncios ilegales de pisos turísticos tras un requerimiento de Consumo

Esta acción llega una semana después de que el Tribunal Superior de Justicia de Madrid respaldara por segunda vez la orden que el Ministerio de Consumo impuso a la multinacional Airbnb para que retirara más de 65.000 anuncios ilegales.

Banco de España alerta sobre las estafas al alquilar un piso

Entre las conductas sospechosas que los consumidores y usuarios debemos prestar atención a la hora de alquilar un piso y no caer en la trampa de posibles estafadores destacan la publicación de anuncios con fotos que parecen «de revista», que el anunciante indique que está en el extranjero y no puede enseñar el piso, que el contacto sea por correo electrónico y contenga frases con faltas de ortografía o gramaticales, o que pida que solicite el pago de la reserva mediante transferencia por adelantado.

En este contexto, Banco de España recuerda que las transferencias son mandatos de pago irrevocables por lo que recomienda contactar con el banco lo antes posible ya que, según las buenas prácticas y usos financieros, el banco debe hacer esfuerzos razonables para tratar de recuperar el importe transferido, contactando con el banco receptor. No obstante, advierte de que el dinero transferido no puede ser devuelto sin el consentimiento del receptor, o por orden judicial.

CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros ante la huelga del personal de tierra de Ryanair

Con motivo de la huelga de personal de tierra de Ryanair prevista a partir de la segunda quincena de agosto, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda los derechos de los pasajeros aéreos afectados por posibles cancelaciones o retrasos.



• Derecho a recibir información

La compañía aérea debe entregar a los pasajeros un impreso con sus derechos.

• Derecho a atención

Dependiendo de la distancia del vuelo y el tiempo de retraso, durante la espera del vuelo retrasado o del transporte alternativo, el pasajero tiene derecho a comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico. Además, tendrá derecho a alojamiento si fuese necesario pernoctar, y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

• Derecho a reembolso (en un plazo máximo de siete días), o transporte alternativo

En caso de cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre reembolso o un transporte alternativo hasta el destino final. Si el vuelo no se cancela, pero se retrasa al menos cinco horas, el pasajero podrá renunciar al vuelo y solicitar el reembolso del billete. En este caso, no tendrá derecho a la compensación.

• Derecho a compensación

En caso de cancelación del vuelo o si el pasajero llega al destino al menos con 3 horas de retraso, puede tener derecho a una compensación, salvo que la aerolínea pueda demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria y ha hecho todo lo posible para evitar el retraso. El importe de las compensaciones varía en función de la distancia del vuelo de modo que los pasajeros podrían recibir una compensación por valor de 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros; 400 euros para los intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás entre 1.500 y 3.500; y 600 euros para el resto de vuelos.



Consumo abre expediente sancionador a una nueva aerolínea low cost

Se trata del sexto expediente sancionador que se abre desde el Ministerio que dirige Pablo Bustinduy por posibles prácticas abusivas de aerolíneas como cobrar por el equipaje de mano o por la selección de asiento para menores o personas dependientes. Además del artículo 47.1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la base legal de este nuevo expediente sancionador se fundamenta también en una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 2014 (en el Asunto C-487/12), que prohíbe expresamente a las aerolíneas imponer cargos adicionales por llevar equipaje de mano ya que lo considera “un elemento indispensable del transporte de los pasajeros” y establece, textualmente, que su transporte “no puede ser objeto de un suplemento de precio, siempre y cuando dicho equipaje responda a las exigencias razonables relativas a su peso y dimensiones y cumpla con los requisitos de seguridad aplicables”. Esta sentencia fue, además, avalada por el Parlamento Europeo el 4 de octubre de 2023, cuando la Eurocámara aprobó una resolución para instar a los Estados Miembros de la Unión Europea a garantizar el acatamiento y respeto a este dictamen judicial.

La publicidad de los vuelos cortos, de los combustibles fósiles y de los vehículos más contaminantes, prohibidos con el anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible

El Consejo de Ministros ha aprobado el Anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible, que prohíbe la publicidad de vuelos cuando exista una alternativa menos contaminante cuya diferencia de duración no sea superior a dos horas y media. Las nuevas normas vetarán también la publicidad de combustibles fósiles y de los vehículos que sean impulsados exclusivamente por estos. Igualmente, regulará la ‘publicidad del miedo’, perseguirá el greenwashing e incluirá iniciativas para combatir la obsolescencia programada y fomentar la reparabilidad de los productos. El aumento del precio de entradas a todo tipo de evento cultural o deportivo en la reventa estarán prohibidos y obligará a advertir a los consumidores cuando se produzca el fenómeno conocido como ‘reduflación’.

La etiqueta de emisiones de vuelo de la UE despega con las primeras aerolíneas comprometidas con el régimen FEL

La Agencia Europea para la Seguridad Aérea (EASA de sus siglas en inglés) y Air France-KLM han firmado un acuerdo para poner en marcha los preparativos del grupo de aerolíneas para asociarse en la etiqueta de [emisiones de vuelo \(FEL\)](#) de la UE. Este nuevo memorándum de cooperación permite a Air France y KLM probar el régimen FEL y recibir información fiable de la AESA sobre sus datos de emisiones de vuelo antes de solicitar oficialmente participar en FEL en virtud del [Reglamento \(UE\) 2024/3170](#). Lanzado en diciembre de 2024, el FEL establecerá una metodología fiable y armonizada para estimar las emisiones de los vuelos, teniendo en cuenta factores operativos como el tipo de aeronave, el número de pasajeros y el volumen de carga a bordo, así como la cantidad y el tipo de combustibles de aviación utilizados por aeropuerto.

Viajes combinados: mejor protección frente a la quiebra y acontecimientos imprevistos

La pandemia de COVID-19 y la quiebra de Thomas Cook han puesto de manifiesto debilidades en la normativa actual sobre viajes combinados. Por eso, la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (IMCO) adoptó recientemente su posición sobre la revisión de la Directiva de la UE relativa a los viajes combinados, con el fin de reforzar la protección de los viajeros en caso de quiebra de un organizador de viajes o de que circunstancias imprevistas interrumpan sus planes vacacionales. El proyecto de posición, se remitirá al Pleno del Parlamento para su debate y votación, previsiblemente en septiembre. Una vez que el Pleno adopte su mandato de negociación, podrán comenzar las conversaciones sobre la forma definitiva de la ley con el Consejo de la UE, que adoptó su posición en diciembre de 2024.

A partir del 1 de enero de 2026, el Roaming también se aplicará para Ucrania y Moldavia

Con la integración de Ucrania y Moldavia en la zona de [itinerancia como en casa](#) a partir del 1 de enero de 2026, los ucranianos y moldavos podrán llamar, enviar mensajes de texto y utilizar sus datos móviles desde números de teléfono ucranianos en los 27 países de la UE sin coste adicional, y extender los mismos beneficios a los usuarios finales de la UE que puedan estar en Ucrania y Moldavia.

Viajar con mascotas por la Unión Europea: conoce las normas y requisitos

Con el incremento de los desplazamientos dentro del territorio europeo que se producen cada verano, CEC-España recuerda que los ciudadanos de la Unión Europea no son los únicos que pueden ejercer el derecho a la libre circulación. Gracias a la normativa armonizada de la UE, los animales de compañía —específicamente perros, gatos y hurones— también pueden viajar por los Estados miembros bajo condiciones específicas de seguridad sanitaria.

El elemento clave para que un animal pueda acompañar a su propietario durante sus vacaciones por la UE es el pasaporte europeo para animales de compañía, expedido por un veterinario autorizado. Este documento acredita la identidad del animal (mediante microchip o tatuaje), registra sus vacunas obligatorias, en particular la vacunación contra la rabia, y recoge los datos del profesional veterinario que lo ha emitido.

Bienes de consumo que puedes llevar en la maleta

A pesar de que los bienes pueden circular libremente dentro de la UE, existen ciertas normas a la hora de transportar determinados bienes de consumo de un país de la UE a otro. En caso de no respetar las cantidades autorizadas, que pueden variar según el país, tus bienes podrían verse confiscados, se te podría imponer una multa o incluso podrías verte sometido a un proceso penal.



La CNMC detecta deficiencias en los servicios de atención al cliente de las empresas de electricidad y gas

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha identificado carencias significativas en la atención al cliente de 29 comercializadoras de electricidad y gas, tras un análisis que incluyó 835 gestiones realizadas mediante la técnica del “comprador misterioso” realizadas entre julio y noviembre de 2024. Para ello, utilizó los canales de atención al cliente de 15 comercializadoras eléctricas y 14 de gas -que representan el 97 % y el 99 % del mercado doméstico, respectivamente- simulando procesos reales de contratación y gestión. Tras el análisis, la CNMC ha constatado problemas persistentes como la falta de transparencia en la información precontractual, dificultades para desistir de contratos o tiempos de espera excesivos.



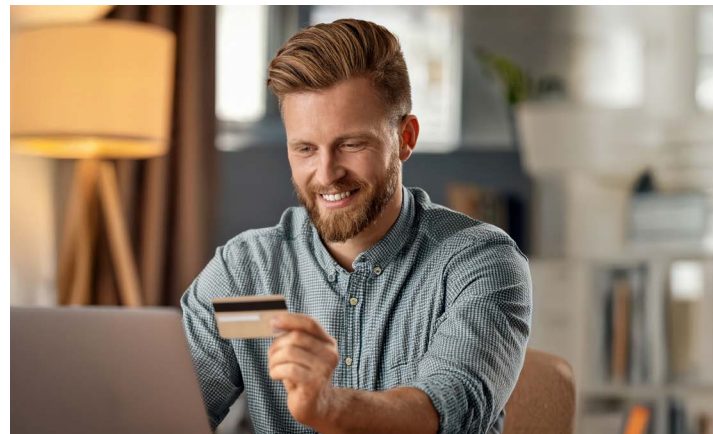
Europa responde al creciente flujo de productos de mala calidad de fuera de la UE

El Parlamento Europeo ha propuesto recientemente medidas para gestionar la afluencia y los riesgos asociados a productos baratos de mala calidad adquiridos en plataformas de fuera de la UE. En su informe, identifica formas de aliviar la presión sobre las autoridades aduaneras y de vigilancia del mercado, que tienen dificultades para controlar y garantizar que los doce millones de pequeños paquetes de comercio electrónico que llegan a la UE cada día son seguros.



La Comisión Europea concluye de modo preliminar que Temu incumple la Ley de Servicios Digitales en relación con productos ilegales en su plataforma

La evidencia recabada demuestra que existe un alto riesgo de que los consumidores de la UE se encuentren con productos ilegales en la plataforma. En concreto, el análisis de un ejercicio de compras misteriosas realizado por la Comisión concluyó que es muy probable que las personas consumidoras que compran en Temu encuentren en ella productos no conformes, como por ejemplo juguetes para bebés y pequeños aparatos electrónicos.





La AEPD recuerda que ya puede actuar ante sistemas de IA prohibidos que traten datos personales, con independencia de la entrada en vigor del Reglamento de IA

Desde el 2 de agosto de 2025 entraron en vigor una serie de apartados normativos, entre los que se encuentra el régimen supervisor y sancionador aplicable relativo a los sistemas de inteligencia artificial (IA) prohibidos. Entre estos sistemas, se encuentran los de identificación biométrica remota en tiempo real en espacios públicos. Cabe recordar que todavía no se ha aprobado el anteproyecto de ley de IA española, cuya versión actual prevé que la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) asuma funciones como autoridad de vigilancia del mercado en aquellos ámbitos donde el Reglamento exige independencia funcional. En ausencia de base legal nacional, la AEPD no tiene aún atribuida formalmente la condición de autoridad de vigilancia del mercado a efectos del Reglamento IA. No obstante, es importante destacar que la AEPD no ve alterada su condición de autoridad competente en materia de protección de datos personales, lo que incluye, bajo sus labores de supervisión y control, a aquellos tratamientos realizados mediante inteligencia artificial.

Las reclamaciones planteadas ante la Agencia de Protección de Datos se incrementan un 30% en el primer semestre del año

El informe -que recoge las actividades y las cifras más relevantes del semestre en las diferentes áreas de la Agencia- destaca el auge de las consultas relativas al uso de inteligencia artificial en la gestión pública, el asesoramiento legal y la investigación biomédica.



El comercio electrónico superó en España los 95.000 millones de euros en 2024, un 13,1% más que el año anterior

La facturación del comercio electrónico en España aumentó en el cuarto trimestre de 2024 un 13,4% interanual hasta alcanzar los 25.742 millones de euros, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en el portal [CNMCDData](#). Los sectores de actividad con mayores ingresos fueron las agencias de viajes y operadores turísticos, con el 7,9% de la facturación total y las prendas de vestir, con el 6,6%. Por número de transacciones, en el cuarto trimestre de 2024 se registraron más de 478 millones de transacciones, un 10,7% más. Los juegos de azar y apuestas lideraron el ranking por compraventas (7,1%).

La CNMC propone cambios en la regulación para luchar contra el fraude eléctrico

La CNMC ha aprobado una propuesta normativa para actualizar y mejorar la regulación que lucha contra unas prácticas prohibidas que han aumentado en los últimos años. ([INF/DE/149/25](#)). Entre otros, propone fijar unos procedimientos comunes de actuación para los distribuidores cuando realicen sus inspecciones. También aborda las actuaciones en caso de confirmarse el fraude y las comunicaciones entre los sujetos afectados.

CEC ofrece sus consejos para comprar de forma responsable durante las rebajas de este verano

Un año más, con el inicio de la campaña de rebajas de verano, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) lanza una serie de recomendaciones destinadas a proteger los derechos de las personas consumidoras y ofrece indicaciones para comprar de forma responsable. El Centro vuelve a insistir en que los descuentos no deben suponer una merma en la calidad del producto ni una excusa para reducir garantías legales. De esta forma, recuerda que el etiquetado de los productos rebajados debe mostrar claramente el precio anterior junto al nuevo precio reducido, así como información sobre impuestos, gastos de envío u otros costes adicionales.

CEC-España subraya también que la [garantía](#) legal mínima de tres años sigue vigente durante las rebajas, salvo en los productos de segunda mano, donde puede reducirse a un año si así lo establece la tienda. Además, al igual que el resto del año, durante la época de rebajas, los consumidores siguen teniendo derecho de desistimiento en las compras realizadas a distancia como, por ejemplo, en las compras online, por teléfono o por correo. En estos casos, los consumidores disponen de 14 días naturales para devolver el producto sin necesidad de justificación, asumiendo únicamente los costes directos de devolución salvo que el vendedor indique que los asume él.

Consumo sanciona a siete empresas por falsas rebajas durante el último Black Friday

Desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 se han concluido siete expedientes sancionadores a empresas de comercio online por modificar precios de forma engañosa en Black Friday con multas de 350.000 euros y la prohibición de reiterar estas prácticas. Siguiendo esta línea de actuación, durante las rebajas de este verano, y en el próximo Black Friday, Consumo seguirá monitoreando los precios que ofertan empresas de comercio online para intervenir si se repiten estas prácticas.

Repunta el juego online tras la reintroducción de los bonos de bienvenida

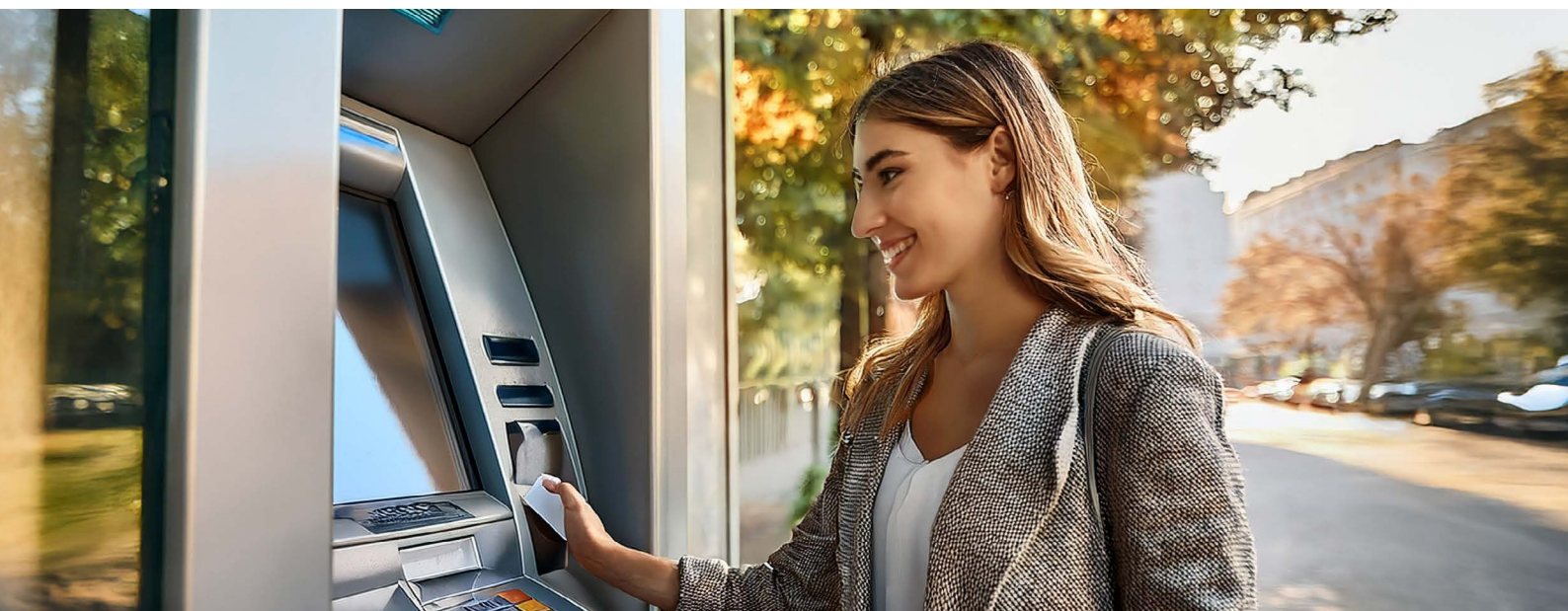
El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha presentado la Memoria de Actividad del Juego en España 2024, elaborada por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) y validada en julio por el Pleno del Consejo de Políticas del Juego. Este informe anual refleja un crecimiento significativo del juego online en nuestro país, con un aumento del 21,63 % en el número de jugadores activos respecto al ejercicio anterior, lo que se traduce en cerca de 2 millones de usuarios (1.991.550).

Según los datos recogidos, este incremento coincide con la reactivación de los denominados bonos de bienvenida; unos incentivos promocionales empleados por los operadores de juego para atraer a nuevos usuarios. Estos bonos estuvieron prohibidos hasta abril de 2024, fecha en la que una sentencia del Tribunal Supremo anuló varios artículos del Real Decreto 958/2020, entre ellos el que restringía el uso de estas promociones. Ante esta situación, y con el objetivo de proteger a los colectivos más vulnerables, el Ministerio que dirige Pablo Bustinduy ha impulsado una enmienda a la futura Ley de Servicios de Atención a la Clientela para prohibir expresamente estos incentivos promocionales.

El Ministerio de Consumo y la ACB se unen para luchar contra las apuestas deportivas ilegales

La liga de baloncesto más importante de España, la ACB (Asociación de Clubes de Baloncesto) acaba de firmar un convenio con el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 para luchar contra las apuestas deportivas ilegales. A través de este convenio, suscrito con la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), la ACB se ha adherido oficialmente al Servicio de Investigación Global del Mercado de Apuestas (SIGMA). Este servicio ofrece una red de cooperación interactiva, en la que sus participantes intercambian información para luchar contra el fraude en el mercado de apuestas deportivas, previniendo además la manipulación en competiciones de este tipo.





El Banco de España publica la Memoria de Reclamaciones 2024, con un récord histórico de casos atendidos

El Banco de España ha presentado la Memoria de Reclamaciones 2024, que consolida este informe anual como un indicador clave de la relación entre la clientela y las entidades supervisadas. El pasado ejercicio registró un máximo histórico de 56.099 reclamaciones y 54.529 consultas, superando por primera vez el número de reclamaciones al de consultas.

Consejos de Banco de España para los usuarios financieros:

- No tomar decisiones financieras basadas únicamente en lo publicado en redes sociales.
- Verificar siempre si la persona que da consejos está autorizada.
- Consultar fuentes oficiales como la [CNMV](#) o el [Banco de España](#).
- En caso de dudas, buscar asesoramiento profesional.
- Tomar decisiones informadas y responsables.
- No dejarse llevar por promesas fáciles ni por modas virales.

¿Qué es el Request to Pay?

El Request to Pay (RTP), o Solicitud de Pago, es un instrumento que permite a los ciudadanos y a las empresas solicitar a un tercero un pago puntual de forma digital, por ejemplo, a clientes comerciales, un arrendatario o, incluso, a un amigo que nos debe dinero. En el caso del RTP, es el beneficiario (receptor del dinero) el que activa la operación de pago y realiza una solicitud al pagador. Este la recibe a través de su banca online o su app bancaria, con todos los datos que identifican el pago solicitado y, una vez revisados, puede aceptarla o rechazarla. En caso de aceptarla, la operación de pago se ejecuta.

Nuevos cajeros más accesibles

Desde el 28 de junio de 2025, todos los nuevos cajeros automáticos que se instalen deberán cumplir con requisitos de accesibilidad para asegurar su uso universal, incluyendo funciones como voz, compatibilidad con audífonos, avisos visuales y sonoros, controles táctiles y un diseño que permita su uso sin necesidad de activar ajustes especiales, según lo establecido en la Ley 11/2023, de accesibilidad y otras materias. Aquellos cajeros actualmente operativos deberán ser adaptados antes del 29 de junio de 2030.

La normativa también establece que la información que se entrega a los clientes debe ser clara, comprensible y accesible. Esto implica que los bancos deben redactar contratos, comunicaciones y documentos en lenguaje sencillo, utilizando formatos accesibles y, cuando sea necesario, ofrecer alternativas como lectura fácil, braille o versiones digitales compatibles con lectores de pantalla.

Desde el 28 de junio de 2025, todos los nuevos contratos que se firmen deberán cumplir con estos requisitos de accesibilidad. Los contratos firmados antes de esa fecha podrán mantenerse sin cambios, pero no podrán extenderse más allá del 28 de junio de 2030.

La CNMV logra una elevada tasa de rectificación de las empresas a favor de los inversores según su Memoria Anual

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado la [Memoria de Atención de reclamaciones y consultas de los inversores correspondiente a 2024](#). Este informe recoge la actividad realizada por el supervisor en la resolución de las reclamaciones y quejas de los inversores sobre las entidades y productos con los que operan, así como en la atención a sus dudas y consultas. La alta tasa de rectificación por parte de las entidades tras la intervención de la CNMV y el nivel sostenido de consultas atendidas consolidan al supervisor como un pilar esencial en la protección del inversor minorista.



Etiqueta energética para radiadores emisores de baja temperatura: Nueva convocatoria de datos

La Comisión Europea publicó una [convocatoria de datos](#) que permitió recabar información durante el mes de julio sobre una nueva etiqueta energética para radiadores emisores de baja temperatura. Estos radiadores están diseñados para minimizar el consumo de energía al tiempo que garantizan un calentamiento óptimo. Esta convocatoria ha formado parte de la preparación de un posible reglamento delegado para desarrollar dicha etiqueta energética, con la intención de finalizar estas normas a finales de 2026.





La Comisión Europea lanza una convocatoria de datos sobre la revisión de los derechos de los viajeros de ferrocarril

La Comisión Europea está solicitando aportaciones de los ciudadanos y las partes interesadas sobre una revisión específica prevista del [Reglamento sobre los derechos de los viajeros de ferrocarril](#). La legislación cubre la protección de los viajeros que viajan por ferrocarril en la UE y les concede varios derechos relacionados con las perturbaciones del viaje durante su viaje, incluido el derecho al reembolso, al transporte alternativo, a la asistencia y a la compensación. La convocatoria de datos está disponible en el portal «[Díganos lo que piensa](#)» de la Comisión, en todas las lenguas oficiales de la UE. Las personas que deseen responder deberán hacerlo a más tardar el **22 de septiembre de 2025**.

Consulta sobre la primera revisión de la Ley de Mercados Digitales

El 3 de julio de 2025, la Comisión Europea puso en marcha una [consulta pública](#) sobre la primera revisión de la Ley de Mercados Digitales. Y, aunque ha observado un impacto positivo hasta la fecha, solicita información a cualquier parte interesada, incluidos los ciudadanos de la UE, las pequeñas y medianas empresas, las organizaciones empresariales y otras partes interesadas, sobre el impacto y la eficacia de la Ley de Mercados Digitales y su disposición a hacer frente a los retos emergentes, como el despliegue de servicios impulsados por la inteligencia artificial. Sobre la base de las aportaciones recibidas, la Comisión elaborará un informe de revisión en el que se evalúe el impacto de la Ley de Mercados Digitales hasta la fecha. Las partes interesadas tienen hasta el **24 de septiembre de 2025** para presentar sus puntos de vista. La Comisión debe llevar a cabo una revisión de la Ley de Mercados Digitales a más tardar el 3 de mayo de 2026 y, posteriormente, cada tres años. El informe resultante se presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo.

Consultas públicas y comentarios: Ley de Equidad Digital

En respuesta a la creciente preocupación por la falta de equidad para los consumidores en el mundo digital, se anunció en la Nueva Agenda del Consumidor 2020-2025 que la Comisión investigaría si la legislación existente de la UE en materia de protección de los consumidores seguía ofreciendo un nivel suficientemente elevado de protección de los consumidores en el entorno digital. Para ello, la Comisión llevó a cabo un control de adecuación de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores sobre equidad digital, publicado el 3 de octubre de 2024. A partir de los resultados de este control de adecuación, la presidenta Von der Leyen le encomendó al comisario McGrath la elaboración de una Ley de Equidad Digital para hacer frente a las técnicas y prácticas comerciales poco éticas relacionadas con el diseño de interfaces manipuladoras, la comercialización engañosa por parte de influyentes en las redes sociales, el diseño adictivo de los productos digitales y la elaboración de perfiles en línea, especialmente en los casos en que se explota la vulnerabilidad de los consumidores con fines comerciales. Estas consideraciones también se reflejarán en la próxima Agenda del Consumidor 2025-2030 y en el plan de acción para los consumidores en el mercado único.

> Plazo para enviar comentarios:

Hasta el 24 octubre 2025 (medianoche, hora de Bruselas).



Tribunales

Finanzas

El Tribunal Supremo reitera su jurisprudencia sobre el control de la transparencia y abusividad de la comisión de apertura en las hipotecas tras las sentencias del TJUE

La Sala recuerda que no cabe una solución unívoca sobre la validez o invalidez de la cláusula que establece la comisión de apertura, puesto que dependerá del examen individualizado de cada caso.

El juzgado especializado de Murcia anula la cláusula de interés variable IRPH en dos hipotecas

El Juzgado de Primera Instancia número 16 de Murcia declara la nulidad de la cláusula de interés variable IRPH en dos préstamos hipotecarios por considerarla abusiva, tras aplicar, por primera vez en la Región, la doctrina establecida por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en su sentencia de 12 de diciembre de 2024. Ambas resoluciones consideran que las entidades bancarias no cumplieron con las exigencias de transparencia y comprensión real que impone la normativa europea de protección de los consumidores.

Fraudes

La Audiencia de Cáceres condena a un banco a pagar 4.587,98 euros sustraídos a una cliente de forma fraudulenta

El tribunal recuerda que la negligencia que le hace responder al cliente no es a consecuencia del engaño inducido por un delincuente profesional.

Condenan a una entidad bancaria a devolver el dinero estafado a través de mensajes de texto

La sentencia considera que ha quedado probado la falta de medidas adecuadas de ciberseguridad por parte del banco, lo que permitió la realización de múltiples transacciones fraudulentas en un corto periodo de tiempo.

Transporte aéreo

El TSJ de Madrid acuerda la suspensión cautelar de las sanciones del Ministerio de Consumo a las aerolíneas que cobran por el equipaje, pero impone avales millonarios

Las sanciones impuestas a las aerolíneas se deben a prácticas como, además de cobrar por el equipaje de mano, reservar asientos contiguos para acompañar a personas dependientes o a menores, y no permitir el pago de estos sobrecostes en metálico. El tribunal acuerda la suspensión cautelar de la sanción ministerial, ante la "imposibilidad (en este momento procesal) de prejuzgar el fondo del asunto" y porque resulta "evidente que la suma exigida es, ciertamente, muy elevada, y su pago anticipado provocaría un desfase y dificultades a la tesorería de la parte recurrente". Razones por las que se acuerda la medida cautelar "siempre que se aporte la debida caución".

“

Muchas gracias por vuestra labor. He quedado muy satisfecho con el trabajo que habéis realizado. Además, se ha hecho justicia. Se resolvió el problema que tenía de forma satisfactoria. Muchas gracias de nuevo.

Reseña de un consumidor en Google.

”



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

Caso de éxito

CEC-España consigue que una empresa de alquiler de coches italiana devuelva cerca de 2.000 euros por los daños provocados en un accidente por un tercero

Un consumidor español alquiló un coche a una empresa italiana durante un viaje a Cerdeña. Con el coche aparcado en la ciudad de Sassari, un tercero causó daños en el vehículo accidentalmente. El consumidor acudió a la policía italiana para denunciar los hechos, pero al devolver el vehículo, la empresa de alquiler cobró al consumidor cerca de 2.000 euros por los daños ocasionados, a pesar de que habían sido producidos en un accidente por otro coche y -por lo tanto- el coste debía asumirlo la aseguradora de ese vehículo. Ante las dificultades para que le devolvieran el dinero cobrado, el consumidor contactó con CEC-España y gracias a su ayuda consiguió finalmente que le reembolsaran la totalidad del importe pagado (1.917 euros).

X (Twitter) Post destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España



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 Ivan Samkov en Pexels.