

Los Centros Europeos del Consumidor de Austria y España se reúnen en Madrid para mejorar la defensa de los derechos de los consumidores



Los eurodiputados establecen sus líneas rojas sobre la actualización de los derechos de los pasajeros aéreos

■ CEC-España conmemora el Día Mundial del Turismo recordando los derechos de los viajeros europeos

CEC-España ha animado a las personas consumidoras a viajar de forma sostenible, responsable y con pleno conocimiento de sus derechos como viajeros y viajeras en la Unión Europea.

■ El discurso sobre el estado de la Unión Europea 2025 marca las prioridades para el próximo año

Von der Leyen abogó por una «nueva Europa» basada en la unidad, la independencia y la resiliencia, instando a la UE a asumir su propia defensa, tecnología, energía y futuro democrático, manteniendo al mismo tiempo un firme apoyo a Ucrania frente a la agresión rusa.



Los Centros Europeos del Consumidor de Austria y España se reúnen en Madrid para mejorar la defensa de los derechos de los consumidores

El 21 de octubre, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recibió la visita del Centro de Austria, como continuación de la visita de estudio celebrada en Viena los días 30 de septiembre y 1 de octubre, en la que participó el CEC-España junto con los Centros Europeos del Consumidor de la República Checa, Lituania, Eslovaquia y Austria.

Durante el encuentro se abordaron diversos temas orientados a mejorar la eficiencia en la gestión de reclamaciones transfronterizas y a reforzar la cooperación entre ambos centros. Se analizaron los retos comunes que afrontan actualmente la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) tras el aumento drástico de las reclamaciones recibidas en 2025, así como las medidas necesarias para optimizar los procedimientos y la atención al consumidor.

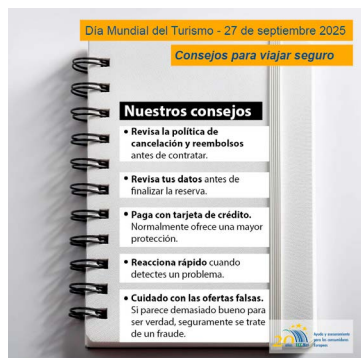
Igualmente, se revisaron las reclamaciones más frecuentes planteadas por los consumidores europeos, analizando las tendencias detectadas y las estrategias adoptadas por cada centro para resolverlas de manera más ágil y coordinada.

Este intercambio de experiencias permite identificar buenas prácticas, así como reforzar la colaboración entre los centros, con el objetivo común de seguir mejorando la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito del mercado interior europeo.



CEC-España conmemora el Día Mundial del Turismo recordando los derechos de los viajeros europeos

Con motivo del Día Mundial del Turismo, que este año se celebró bajo el lema "Turismo y transformación sostenible", el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha animado a las personas consumidoras a viajar de forma sostenible, responsable y con pleno conocimiento de sus derechos como viajeros y viajeras en la Unión Europea. Asimismo, incidió en la idea de que conocer y ejercer nuestros derechos refuerza la confianza de los consumidores y contribuye a crear un turismo más justo, inclusivo y sostenible para todos.



El discurso sobre el estado de la Unión Europea 2025 marca las prioridades de la UE para el próximo año

La presidenta de la Comisión Europea, Úrsula von der Leyen, pronunció ante el Parlamento Europeo el discurso sobre el estado de la Unión Europea ([SOTEU](#)), uno de los hitos anuales más relevantes de la vida democrática de la UE. Tras el discurso, el pasado 10 de septiembre, tuvo lugar un debate en el que la presidenta de la Comisión rindió cuentas ante los eurodiputados y los ciudadanos europeos, revisó los avances del último año y presentó las prioridades políticas y las nuevas iniciativas que marcarán la acción de la UE durante los próximos meses. Von der Leyen abogó por una «nueva Europa» basada en la unidad, la independencia y la resiliencia, instando a la UE a asumir su propia defensa, tecnología, energía y futuro democrático, manteniendo al mismo tiempo un firme apoyo a Ucrania frente a la agresión rusa. También esbozó planes ambiciosos para la competitividad económica, la justicia social, la resiliencia frente al cambio climático y el liderazgo mundial.

>> [Estado de la Unión 2025](#).



Úrsula von der Leyen, presidenta de la Comisión Europea.

Los eurodiputados establecen sus líneas rojas sobre la actualización de los derechos de los pasajeros aéreos

Los eurodiputados han sugerido mantener el derecho actual a indemnización en caso de retraso de tres horas, además de introducir nuevos derechos sobre asientos gratuitos para niños y equipaje de mano.

De esta forma, los eurodiputados respaldan firmemente las actuales normas y proponen mantener los derechos de los pasajeros aéreos a recibir un reembolso o un cambio de ruta, así como a reclamar una indemnización si un vuelo se retrasa más de tres horas o se cancela, o si se les deniega el embarque. De esta forma, los eurodiputados no están de acuerdo con la propuesta del Consejo de aumentar el plazo de retraso de los vuelos a cuatro o seis horas para recibir dicha indemnización.

Además, el Parlamento Europeo quiere incluir el derecho de los pasajeros aéreos a llevar a bordo de forma gratuita un artículo personal, como un bolso, una mochila o un ordenador portátil, siempre que quepa debajo del asiento delantero, además de una pieza pequeña de equipaje de mano con unas dimensiones máximas de 100 cm (longitud, anchura y altura combinadas) y un peso no superior a 7 kg.

Por otro lado, quiere eliminar las tasas de facturación, tanto en línea como en el aeropuerto, por corregir errores ortográficos en el nombre de los pasajeros o por permitir que los menores de 14 años se sienten junto sus acompañantes. Además, los pasajeros deberían tener derecho a elegir entre una tarjeta de embarque en formato papel o digital.



España aprueba la nueva ley sobre seguridad aérea que agiliza las compensaciones a pasajeros

Con la publicación de la [Ley 8/2025, de 29 de septiembre](#), se crea un sistema de multas administrativas, en función de su gravedad, para las aerolíneas que ignoren o se retrasen en cumplir las resoluciones de AESA ante reclamaciones de los pasajeros en casos de vuelos cancelados o retrasados. Las sanciones se impondrán por vía administrativa, sin necesidad de acudir a un juzgado.

CCU lamenta el expediente de infracción abierto a España por las sanciones a algunas compañías de bajo coste por cobrar el equipaje de mano

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) defiende que el cobro por el equipaje de mano transportado en cabina por los pasajeros, a diferencia del facturado, constituye, de acuerdo con la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 18 de septiembre de 2014 (asunto C-487/12), un elemento indispensable del transporte aéreo, siempre que cumpla con determinados requisitos y, por tanto, no debe ser objeto de un suplemento de precio. Igualmente, insta a las autoridades nacionales y europeas, responsables de la aplicación de normas de protección a las personas consumidoras, a mantenerse firmes en la defensa de los derechos de los pasajeros aéreos.

El Parlamento Europeo fija posición sobre la normativa revisada de protección de los viajeros

El Parlamento Europeo respalda la propuesta de la Comisión Europea de actualizar las normas de protección de los viajeros sobre la base de las lecciones aprendidas durante la pandemia de COVID-19 y tras las quiebras de agencias de viajes de alto perfil.

El objetivo general de la actualización legislativa es definir con claridad la información a los viajeros y los derechos de cancelación del viaje, así como su derecho a un reembolso y ayuda a la repatriación, en caso de que el organizador del viaje se declare en quiebra o de que circunstancias imprevistas perturben sus planes de vacaciones. La actualización también debe aclarar qué constituye un viaje combinado e incluirá normas armonizadas para el uso de bonos.



Empieza a aplicarse la ley que regula los productos conectados a Internet

En los últimos años se ha producido un rápido crecimiento de la disponibilidad de productos conectados a Internet («productos conectados») en el mercado europeo. Estos productos aumentan significativamente el volumen de datos disponibles para su reutilización en la UE lo que representa un enorme potencial de innovación y competitividad en la UE. La [Ley de Datos](#) otorga a los usuarios de productos conectados (empresas o individuos que poseen, arriendan o alquilan dicho producto) un mayor control sobre los datos que generan, al tiempo que mantiene incentivos para aquellos que invierten en tecnologías de datos. Además, establece condiciones generales para situaciones en las que una empresa tiene la obligación legal de compartir datos con otra empresa. Sin embargo, aunque los principios consagrados en la Ley han recibido la aprobación general, se han expresado preocupaciones sobre la claridad de determinadas definiciones, el intercambio de datos comercialmente sensibles y su complejidad normativa. La Ley de Datos se publicó en el [Diario Oficial de la UE](#) el 22 de diciembre de 2023 y la mayoría de las disposiciones se empezaron a aplicar a partir del 12 de septiembre de 2025.



El Consejo de la UE adopta nuevas normas para que los juguetes infantiles sean más seguros

El Consejo de la UE ha dado hoy su aprobación definitiva al Reglamento sobre la Seguridad de los Juguetes con el que se refuerzan las normas de seguridad, se aumenta la protección frente a sustancias químicas nocivas y se promueve el uso de pasaportes digitales de productos para facilitar el cumplimiento de las normas. El nuevo Reglamento sobre la Seguridad de los Juguetes prohíbe o restringe el uso de varias sustancias químicas peligrosas, por ejemplo, alteradores endocrinos, sensibilizantes cutáneos, biocidas o sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas (PFAS). Igualmente, refuerza el cumplimiento de las normas sobre seguridad de los juguetes mediante un pasaporte digital del producto con información clave relativa a la seguridad que facilitará el control aduanero y la vigilancia del mercado. El texto deberá ahora ser aprobado por el Parlamento Europeo antes de entrar en vigor y las nuevas normas se aplicarán plenamente tras un período transitorio de cuatro años y medio.



Expediente sancionador a una gran promotora de festivales de música por posibles prácticas abusivas

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha abierto un expediente sancionador a una gran promotora de festivales de música por posibles prácticas abusivas. Se trata de una empresa que organiza estos festivales en diferentes Comunidades Autónomas de nuestro país. Esta empresa podría estar incurriendo en prácticas abusivas como prohibir de forma generalizada acceder a los festivales con comida y bebida; obligar a los usuarios a pagar un extra para poder entrar y salir del recinto; o imponer condiciones abusivas para poder retirar el dinero de las pulseras con las que se pagan las consumiciones.



Nueva campaña para advertir de los peligros de las “cajas botín” en los videojuegos

Consumo ha lanzado una campaña institucional para informar y alertar a los jóvenes y a sus familias sobre los riesgos de las ‘cajas botín’ en los videojuegos. Según señalan diversos estudios, estas “cajas botín” o “loot boxes” pueden generar adicción ya que utiliza mecanismos similares a los juegos de azar o las máquinas que coloquialmente se denominan tragaperras. En este contexto, El Ministerio de Consumo ha advertido que el 30% de los españoles entre 11 y 30 años que juega a videojuegos ha comprado al menos una caja botín en el último año y que es hasta 4,5 veces más frecuente que estos jugadores acaben teniendo problemas con las apuestas.

La Comisión Europea examina las salvaguardias para los menores en Snapchat, YouTube, Apple App Store y Google Play en el marco de la Ley de Servicios Digitales

La Comisión Europea ha iniciado recientemente las primeras acciones de investigación tras la adopción de las directrices sobre la protección de los menores en el marco de la Ley de Servicios Digitales. La Comisión ha pedido a Snapchat, YouTube, Apple y Google que faciliten información sobre sus sistemas de verificación de la edad, y sobre cómo impiden que los menores accedan a productos ilegales —como drogas o cigarrillos electrónicos— o material nocivo como contenidos que promueven trastornos alimentarios.

España alerta sobre la falta de información del riesgo del juego en la población escolar

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha realizado un análisis sobre los datos del juego en menores que arroja la Encuesta ESTUDES, elaborada por el Observatorio Español de las Drogas y las Adicciones, y que se realiza entre estudiantes de 14 a 18 años que cursan Enseñanzas Secundarias. De su evaluación, se desprenden riesgos significativos como la falta de formación específica sobre la prevención de conductas problemáticas de juego.

La encuesta manifiesta que la mitad de la población escolar encuestada (el 48,4% de los estudiantes) afirma haber recibido información sobre los problemas y los riesgos del juego y las apuestas, un dato que contrasta con la formación recibida en los centros educativos sobre otros ámbitos como el mal uso de las nuevas tecnologías (74%) o el consumo de drogas legales (72,3%). Asimismo, el 19,8% de los encuestados admite haber jugado con dinero en alguna ocasión, y que la mayoría de estos juegos fueron presenciales (un 16,6% frente al 9% online), siendo este el tipo de juego que más crece a medida que aumenta la edad. De esta forma, el porcentaje de estudiantes de 14 años que juegan con dinero de manera presencial es del 13%, pero se dispara al 19,5% al llegar a los 17 años, especialmente entre los chicos (26,8% frente al 12,6% de chicas). El estudio también alerta sobre el inicio temprano en la actividad del juego que ronda los 14 años (13,9).

España obligará a los portales de apuestas online a mostrar un cartel advirtiendo sobre los riesgos del juego

La cartera de Consumo ha anunciado que va a desarrollar el Real Decreto 958/2020 para que los operadores de juego online estén obligados a mostrar un cartel a sus usuarios para advertir sobre peligros como la ludopatía o las pérdidas económicas. Esta medida contempla tres mensajes diferentes y tendrán el mismo formato que el de los mensajes que aparecen en los paquetes de tabaco para alertar de los riesgos de fumar:

- La ludopatía es un riesgo del juego.
- La probabilidad de ser un jugador que pierde dinero es del 75%.
- Las pérdidas del total de jugadores superan en 4 veces sus ganancias.

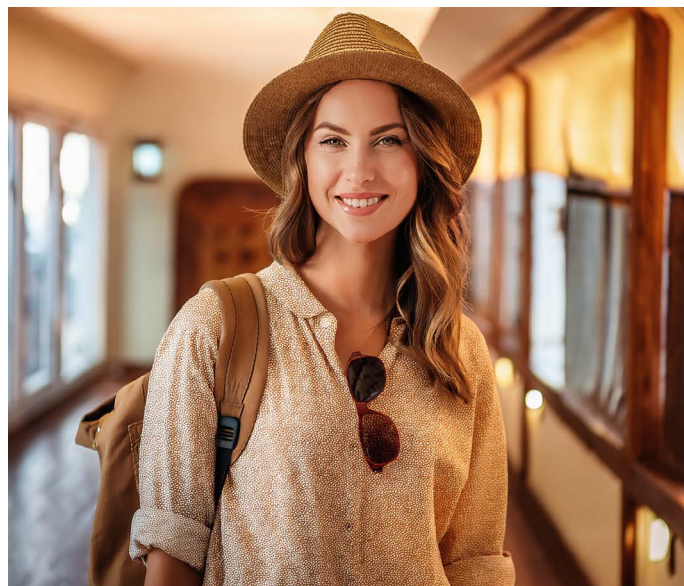
Además, la Ley de Servicios de Atención a la Clientela que impulsó el Ministerio, y que actualmente está tramitándose en el Congreso, permitirá regular la publicidad del juego e impedirá la utilización de personas famosas para campañas publicitarias o los bonos de bienvenida que se dirigen especialmente a un público joven.



La Comisión Europea multa a Google con 2.950 millones de euros por prácticas abusivas en el uso de tecnología publicitaria en línea

La Comisión Europea ha multado a Google con 2.950 millones de euros por infringir las normas antimonopolio de la UE al distorsionar la competencia en el sector de la tecnología publicitaria («adtech»). Lo hizo favoreciendo la visualización de sus propios servicios de tecnología de publicidad en línea en detrimento de los proveedores competidores de servicios de tecnología publicitaria, los anunciantes y los editores on line.

Además, la Comisión Europea ha ordenado a Google que ponga fin a estas prácticas de auto-preferencia, y que aplique medidas para poner fin a sus conflictos de intereses inherentes a lo largo de la cadena de suministro de adtech.



La justicia avala, por segunda vez, las actuaciones de Consumo para retirar anuncios de pisos turísticos ilegales en Airbnb

El Tribunal Superior de Justicia de Madrid (TSJM) ha vuelto a respaldar las resoluciones adoptadas por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, que obligaban a la plataforma Airbnb a retirar miles de anuncios de viviendas turísticas que incumplían la normativa vigente. En esta ocasión, el TSJM ha desestimado el recurso interpuesto por la multinacional contra las medidas cautelares que exigían la retirada de 34.728 anuncios publicados sin el número de licencia correspondiente o sin indicar la naturaleza jurídica del arrendador. Se trata del segundo pronunciamiento judicial favorable a Consumo, tras el auto dictado en mayo en relación con otros 5.800 anuncios.

Nuevo Código de Conducta europeo para mejorar la fiabilidad de las reseñas en línea de los alojamientos turísticos

El nuevo Código tiene por objeto lograr una mayor transparencia y fiabilidad de las reseñas en línea para los consumidores y las empresas del sector turístico. Esta iniciativa ayudará a distinguir entre las reseñas auténticas de aquellos huéspedes que realmente han permanecido en un lugar y los que no, ofreciendo más información a los turistas cuando reserven sus vacaciones. Iniciado por la UE, el Código de Conducta ha sido creado conjuntamente por las partes interesadas del ecosistema turístico, en particular los proveedores de alojamiento y las plataformas en línea.



>> [Código de conducta para las reseñas online de los alojamientos turísticos.](#)

Respaldo judicial a las sanciones de Consumo por falsas rebajas durante el Black Friday

El Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha avalado, en dos autos diferentes, las sanciones que impuso el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a empresas que bajaron precios de forma engañosa durante las rebajas del conocido como “viernes negro”. Las falsas rebajas consistieron en que las empresas sancionadas subieron el precio de varios productos antes del Black Friday para luego bajarlos a su precio original y ofertarlos como si fuera un descuento. Esta práctica supone un incumplimiento del artículo 20 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista ya que esta norma estipula que, a la hora de mostrar el descuento de un producto, se debe indicar como precio de referencia el menor precio que ese producto haya tenido en los 30 días anteriores al descuento.



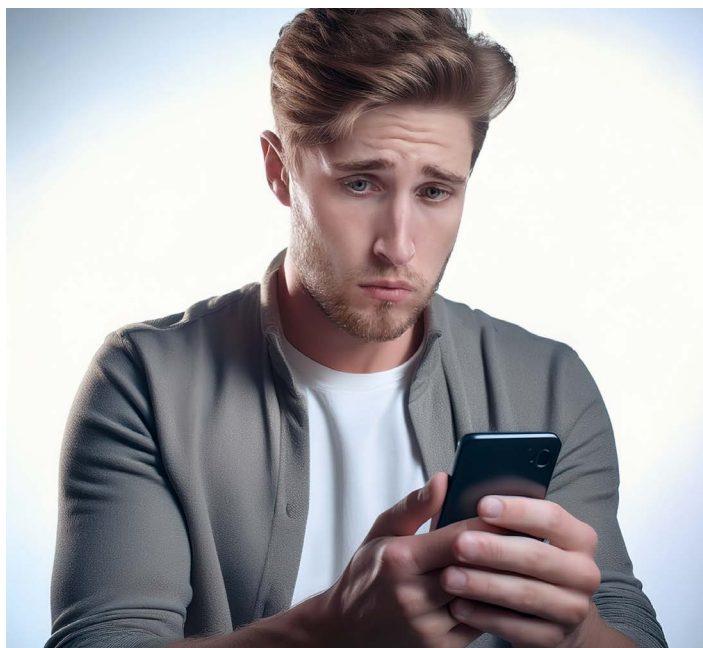
España quiere proteger a niños y niñas de la publicidad de los alimentos insanos

Pablo Bustinduy, ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, ha anunciado su intención de proteger a los niños y niñas de la publicidad de los alimentos insanos destinados a los menores y adolescentes en nuestro país. Además, ha subrayado que este tipo de anuncios tienen un efecto nocivo en la salud alimentaria de los escolares, especialmente, entre las familias con menos recursos. “Los niños y niñas en nuestro país son bombardeados con más de 4.000 anuncios de publicidad de comida insana al año, esto supone que se exponen a 11 anuncios de este tipo al día”, ha declarado el ministro, aludiendo a diversos estudios científicos publicados sobre esta materia en los últimos años.



La CNMC creará un Registro de alias para identificar mensajes falsos y evitar fraudes

Cada vez es más frecuente que los consumidores y usuarios reciban un SMS del tipo: “Tu cuenta ha sido bloqueada. Accede al siguiente enlace para reactivarla”. Estos mensajes parecen venir del banco, una empresa o la administración pública, pero, en realidad, son falsos. Para evitar esta práctica, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) tiene previsto crear un Registro de alias que permitirá identificar quién envía realmente los SMS. No obstante, antes de su creación, ha lanzado una consulta pública con la que ha querido recabar la opinión del sector sobre el funcionamiento del futuro Registro de alias que pondrá en marcha la CNMC para identificar los mensajes legítimos. El objetivo de la consulta es definir cómo funcionará el Registro de alias, una herramienta clave para luchar contra las estafas realizadas por mensajes de tipo SMS, MMS o RCS (conocidas como smishing) que suplantan a empresas, bancos o administraciones públicas ([CIR/DTSA/010/25](#)). En ella, han podido participar operadores móviles, proveedores de mensajería, empresas que usan alias para comunicarse con sus clientes y otras organizaciones interesadas.



Los supervisores de la UE advierten a los consumidores de los riesgos y la protección limitada de determinados cryptoactivos

Los supervisores de la Unión Europea advierten a los consumidores que no todos los cryptoactivos y los servicios de cryptoactivos son iguales ni están regulados de la misma manera (si es que lo están). Aunque el nuevo reglamento «MiCA» (Reglamento relativo a los mercados de cryptoactivos) ya está en vigor en la UE y regula las actividades relacionadas con determinados cryptoactivos, la mayoría de los cryptoactivos suelen ser volátiles y conllevar riesgos elevados. Por tanto, los cryptoactivos pueden no ser adecuados para todos los consumidores como medio de inversión, pago o intercambio.

Principales riesgos a los que te puedes exponer:

- Fluctuaciones extremas de precios.
- Riesgos de liquidez.
- Información engañosa.
- Fraudes, estafas y ciberataques.
- Protección limitada.
- Complejidad del producto.



>> [Informe de la Junta Europea de Riesgo Sistémico sobre riesgos sistémicos derivados de los cryptoactivos y recomendación sobre las stablecoins](#)

Incibe te explica todo lo que debes saber antes de invertir en criptomonedas

El mundo de las criptomonedas ofrece oportunidades reales, pero también representa un entorno propenso a fraudes si no se actúa con criterio. Las estafas y crypto-robos no solo afectan al bolsillo, sino que pueden tener consecuencias personales. Por eso, mantenerse informado, desconfiar de las promesas demasiado atractivas y actuar con cautela es esencial para moverse con seguridad. Desde [Incibe](#) te recomendamos no dejarte llevar por impulsos ni por la presión de quienes buscan aprovecharse del desconocimiento. Antes de invertir, infórmate bien, verifica las fuentes y recuerda que, en este terreno, la mejor defensa es siempre la prevención.

Banco de España: La tenencia de cryptoactivos en los hogares españoles

La exposición directa de los hogares españoles a los cryptoactivos es limitada. El 4,8 % de la población en España poseía cryptoactivos en 2021 y, para el 80 % de los hogares tenedores, su peso en la cartera financiera no superaba el 10 % en 2022.



Las transferencias inmediatas en euros, obligatorias desde el 9 de octubre

Los proveedores de servicios de pago deberán ofrecer gratuitamente el servicio de verificación del beneficiario.

El [reglamento europeo](#) sobre pagos inmediatos obliga a los bancos a ofrecer transferencias inmediatas en euros, si ya ofrecen transferencias ordinarias en esta moneda, a partir del 9 de octubre de 2025.

¿Qué garantiza el reglamento?

- Acceso a transferencias inmediatas desde cualquier canal por el que el proveedor de servicios de pago ofrece transferencias ordinarias.
- Igual coste, o menor, que las transferencias ordinarias.
- Posibilidad de que el usuario establezca límites al importe por operación o por día, modificables en cualquier momento con efecto inmediato.
- Los proveedores de servicios de pago están obligados a ofrecer el servicio de verificación del beneficiario que permite comprobar que su nombre coincide con el titular de la cuenta a la que se envía el dinero.

¿Cómo funciona la verificación del beneficiario?

1. El ordenante inicia la transferencia.
2. Su banco solicita la verificación al banco del beneficiario.
3. El banco del beneficiario responde con uno de estos resultados:
 - ✓ Coincidente.
 - ✓ Casi coincidente (se muestra el nombre registrado en la cuenta del beneficiario).
 - ✓ No coincidente.
 - ✓ No se pudo verificar.
4. En función del resultado, el ordenante decide si continúa o no con la operación.

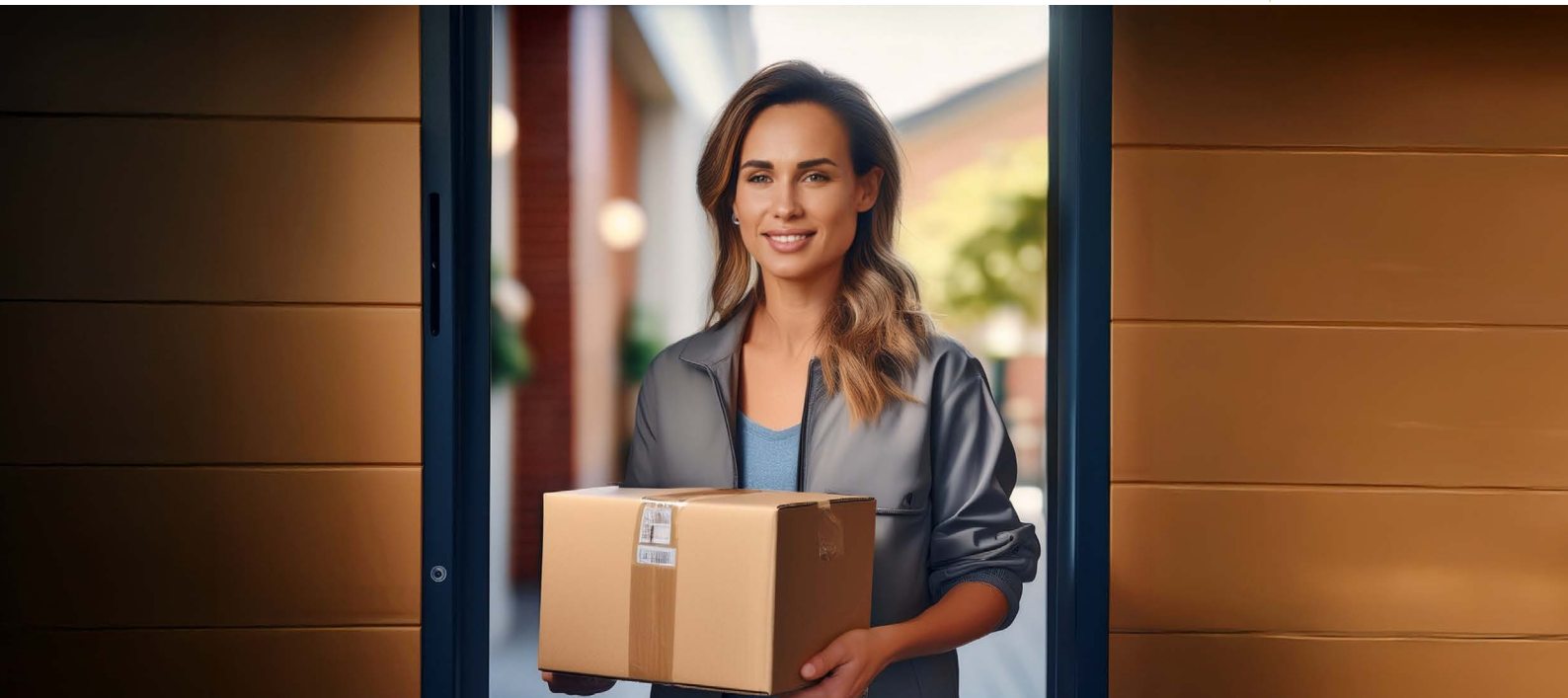


Albania, Moldavia, Montenegro y Macedonia del Norte se adhieren a la Zona Única de Pagos en euros (SEPA)

Albania, Moldavia, Montenegro y Macedonia del Norte se han adherido oficialmente a los regímenes de la Zona Única de Pagos en euros (SEPA) por lo que, a partir de ahora, las empresas de servicios (telecomunicaciones, seguros, energéticas, etc.) están obligadas a aceptar cualquier cuenta bancaria (IBAN) y no discriminar al ordenante en función de si se trata de una cuenta nacional o de cualquier otro país de la Zona de Pagos Único (SEPA). De este modo, las transacciones en euros entre estos cuatro socios y la Unión Europea sean más fiables, rápidas y baratas, lo que podría ahorrar hasta 500 millones de euros para particulares y empresas.

Nueva sede Electrónica del Banco de España

Con esta actualización, Banco de España ha desarrollado un entorno digital más claro y funcional, desde el que realizar trámites de forma rápida y sencilla. Entre otros, las reclamaciones y consultas de los usuarios de los servicios bancarios.



Derechos de los usuarios en caso de incidencias con los servicios de paquetería

Los servicios postales abarcan todo el proceso de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales. Incluye las cartas y tarjetas postales (hasta 2 kg) y los paquetes postales (hasta 20 kg). Además, ofrece los servicios de certificado y valor declarado, es decir, el envío contará con una garantía contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y una indemnización (o 'seguro') correspondiente por un importe que oscila entre los 15 y 3.000 euros.

En caso de pérdida, daños o retraso, puede presentarse una queja o reclamación ante el operador postal correspondiente en el plazo de seis meses desde la admisión del envío. Por su parte, el operador postal tiene de plazo un mes para dar una respuesta (tres meses en el caso de los envíos internacionales).



>> [Guía sobre los derechos de los usuarios postales y las obligaciones de los operadores postales.](#)

Fuerte crecimiento del sector en 2024

- ✓ 1.014 millones de envíos, un 15,4 % más que el año anterior.
- ✓ La facturación del sector ascendió a 6.049,9 millones de euros.
- ✓ Los envíos de cartas descendieron un 10,3 %, hasta los 1.341 millones.

¿Y si no me contestan o no quedo satisfecho?

Puedes presentar una [reclamación de consumo](#), que puede dirigirse a:

- Una [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#).
- La Dirección General competente en temas de consumo de su [Comunidad Autónoma](#).
- Las [asociaciones](#) de personas consumidoras y usuarias.
- Una [Junta Arbitral de Consumo](#).

Si tu reclamación es sobre un envío que forma parte del SPU (tarjetas y cartas hasta 2 kg, y paquetes hasta 20 kg), puedes realizarla también ante el [Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible](#), salvo reclamación previa ante la Junta Arbitral de Consumo.

- ¿Resides en España y quieres reclamar a una empresa con sede en otro país de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido? Contacta con [CEC-España](#).

Los mercados de España en cifras

El tráfico de datos móviles se disparó en España casi un 14 % en el primer trimestre de 2025



La banda ancha fija alcanzó los 19,1 millones de líneas, con un 90% de conexiones por fibra.

Los servicios móviles repiten como los mejor valorados por los españoles



Internet y telefonía móvil volvieron a ser los servicios mejor valorados por los españoles, según los resultados del último Panel de Hogares de la CNMC, correspondientes al segundo trimestre de 2025. El precio fue el principal motivo de insatisfacción para los usuarios de todos los servicios, excepto para los de internet móvil.

Crece el número de hogares que reclaman por contenidos audiovisuales inapropiados para menores



Los servicios de vídeo bajo demanda y las plataformas de intercambio de videos fueron los más controlados mediante herramientas parentales. Los contenidos violentos o que generan miedo o angustia fueron los que más preocuparon a los hogares con niños de 0 a 6 años.

Solo un 23,1% de los hogares con menores sabía cómo reclamar por contenidos inapropiados

El 75 % de los hogares con hijos menores (o que se ocupaban habitualmente de ellos) conocía las herramientas disponibles para bloquear o filtrar contenidos audiovisuales, aunque solo una parte las utilizó, según el último [Panel de Hogares de la CNMC del segundo trimestre de 2025](#).

El comercio electrónico creció en España un 18,2 % en el primer trimestre del año



La facturación del comercio electrónico en España aumentó en el primer trimestre de 2025 un 18,2% interanual hasta alcanzar los 25.752 millones de euros, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en el portal [CNMCDData](#).

Las áreas de actividad relacionadas con el sector turístico (agencias de viajes, transporte aéreo, transporte terrestre, alquiler de automóviles y los hoteles) acapararon el 63,6% de las compras desde el exterior con España.

Seis de cada diez compras desde el exterior con España provinieron de la UE (62,7%). Le siguieron, muy de lejos, América Latina (8,8%), Reino Unido (7,9%) y Estados Unidos (7,7%).

Récord de viajeros de la alta velocidad en el tercer trimestre de 2024



En todos los corredores, y especialmente en los liberalizados: 10,7 millones de viajeros utilizaron los servicios de Renfe, Iryo y OUIGO, lo que supone un aumento del 24% con respecto al mismo periodo del año anterior.

Madrid-Málaga/Granada (+25,6%), Madrid-Sevilla (+21,4%), y Madrid-Alicante (+23,6%) lideraron las subidas.

Europa, la región del mundo con menor consumo de medios



En 2024, el tiempo total diario dedicado al consumo acumulado de medios (radio, prensa, música en 'streaming', podcasts, videojuegos, etc.) fue de 10 horas y 14 minutos en Europa Occidental, y de 10 horas y 36 minutos en Europa Central y del Este, cifras por debajo del promedio mundial, que se situó en 11 horas y 55 minutos.

Así es cómo los europeos consumen medios de comunicación:

- Para informarse (68%).
- Para relajarse (65%).
- Para desarrollar sus conocimientos (55%).

En comparación con el resto del mundo, Europa opta más por medios tradicionales (televisión en abierto y radio); y menos por la prensa impresa u 'online', los podcasts, televisión online o en 'streaming' y los videojuegos.

Europa, una apuesta por la sostenibilidad

Acciones europeas... para una sociedad más sostenible

Nuevas normas sobre residuos alimentarios y textiles

Nuevas medidas para prevenir y reducir el desperdicio de alimentos y textiles

Alimentación. La nueva normativa introduce objetivos vinculantes de reducción de los residuos alimentarios que deben alcanzarse a nivel nacional. La legislación incorpora objetivos vinculantes de reducción del desperdicio de alimentos, que deberán cumplirse a escala nacional a más tardar el 31 de diciembre de 2030: 10% en el procesamiento y fabricación de alimentos y 30% per cápita en el comercio minorista, los restaurantes, los servicios de alimentación y los hogares. Estos objetivos se calcularán en comparación con la cantidad de desechos generados de media anual entre 2021 y 2023.

Textil. La Directiva propone la introducción de regímenes de responsabilidad ampliada del productor obligatorios y armonizados para los productos textiles. Esto obligaría a los productores que comercializan productos textiles en un Estado miembro a sufragar los costes de su recogida, clasificación y reciclaje. Los regímenes de responsabilidad ampliada del productor abarcarían los productos textiles, los productos relacionados con textiles y el calzado en todos los Estados miembros. Estas disposiciones se aplicarán a todos los productores, incluidos los que utilicen herramientas de comercio electrónico e independientemente de si están establecidos en un país de la UE o fuera de la Unión.

Una vez publicada en el Diario Oficial de la UE. Los países de la UE dispondrán de veinte meses a partir de su entrada en vigor para trasladar las normas a la legislación nacional.

Un nuevo informe muestra los avances en la utilización de combustibles de aviación sostenibles en toda la UE

La Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea (AESA) ha publicado su primer informe anual sobre la aplicación del [Reglamento ReFuelEU Aviation](#). Según las conclusiones, la aplicación de ReFuelEU Aviation ya ha impulsado un aumento de la capacidad de producción de combustibles de aviación sostenibles dentro de la UE. Esta tendencia confirma que la UE está en vías de cumplir el objetivo del 6% de mezcla con combustibles de aviación sostenibles para 2030.

La Comisión Europea explora el uso de las algas para una sociedad más sostenible

Un nuevo estudio de la Comisión Europea explora el potencial de las algas para:

- Sustituir los piensos a base de peces por piensos a base de algas en la acuicultura.
- Producir biofertilizantes y bioestimulantes.
- Aguas residuales limpias.
- Ayudar a mitigar el cambio climático.
- Apoyar sistemas sostenibles de alimentos y piensos.

Aún queda camino por recorrer.

El sector de las algas aún tiene retos que superar: la producción es cara, no hay datos suficientes para algunas aplicaciones, los volúmenes de producción siguen siendo bajos y se necesita más investigación.

La Comisión Europea apoya el desarrollo de combustibles de aviación sostenibles en África

En consonancia con el **Pacto Verde Europeo** y el compromiso mundial de lograr cero [emisiones netas en la aviación internacional](#) de aquí a 2050, la Comisión Europea está fomentando el desarrollo y la producción mundiales de combustibles de aviación sostenibles para descarbonizar el transporte aéreo. La UE amplía sus esfuerzos en favor de los CAS (combustibles de aviación sostenibles) más allá de Europa a través de su [iniciativa](#) Global Gateway, centrándose especialmente en los países africanos.

Europa, una apuesta por la sostenibilidad

Acciones europeas... para una sociedad más sostenible

Nuevas etiquetas europeas para estimular un consumo más sostenible y promover productos duraderos

- Mejor información en el punto de venta sobre la durabilidad y reparabilidad de los bienes y los derechos de garantía legal de los consumidores.
- Mayor protección de los consumidores contra el blanqueo ecológico y las prácticas de obsolescencia temprana.
- Nueva etiqueta con información sobre la durabilidad de un producto expresada en años.

La Comisión Europea ha presentado un nuevo [anuncio](#) y una nueva [etiqueta](#) a escala de la UE para los productos vendidos en el mercado de la UE. Estas nuevas etiquetas ayudarán a las empresas a informar mejor a los consumidores sobre sus derechos e introducirán un etiquetado uniforme de los productos. Capacitarán a los consumidores para que elijan con conocimiento de causa en favor de productos más duraderos, estimularán la demanda de soluciones circulares y, en última instancia, desempeñarán un papel clave en el avance de la economía circular. El anuncio y la etiqueta son medidas de aplicación de la Directiva relativa al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica, que será aplicable a partir del próximo año.

Los Estados miembros deben transponer la Directiva al Derecho nacional a más tardar el 27 de marzo de 2026. Una vez que se aplique la Directiva, a partir del 27 de septiembre de 2026, los consumidores de toda la UE empezarán a ver el anuncio y la etiqueta en la práctica.

La etiqueta ecológica de la UE alcanza cifras récord

La [etiqueta ecológica de la UE](#) ha alcanzado un hito histórico: más de 109.096 productos están cubiertos ahora por 3.384 licencias en toda Europa y llevan su logotipo de confianza, lo que supone la gama de opciones ecológicas más amplia disponible hasta la fecha. Cabe destacar que algunos países están emergiendo como líderes claros en la certificación de la etiqueta ecológica de la UE. Italia encabeza el ranking con el 17% de todos los productos certificados, seguida de España (15%), Francia (12%) y Alemania (9%). En conjunto, estos cuatro países representan más de la mitad de la presencia de la etiqueta ecológica de la UE en toda Europa, lo que subraya su firme compromiso con la producción y el consumo sostenibles.

La Comisión Europea avanza en la finalización de la iniciativa del cargador común

- Esta medida reducirá el impacto energético y medioambiental asociado a la fabricación y el uso de estos dispositivos.

La Comisión Europea ha revisado recientemente los requisitos de diseño ecológico para las fuentes de alimentación externas en la UE. Las normas se aplican a las fuentes de alimentación que cargan o suministran electricidad a dispositivos como ordenadores portátiles, teléfonos inteligentes, routers inalámbricos y monitores de ordenador. Con esta revisión, los dispositivos deberán cumplir normas de eficiencia energética más estrictas y ser más interoperables; por ejemplo, todos los cargadores USB comercializados en la UE deberán tener al menos un puerto USB tipo C y funcionar con cables desmontables. Los fabricantes tendrán tres años para adaptarse para cumplir con los cambios.

Normas de la UE sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad

Las nuevas normas introducen las obligaciones que incumben a las grandes empresas en relación con los efectos adversos de sus actividades en la protección del medio ambiente y los derechos humanos, estableciendo las responsabilidades vinculadas a esas obligaciones. Estas normas atañen no solo a las actividades de las empresas, sino también a las de sus filiales y socios comerciales a lo largo de la cadena de actividades. Las [nuevas reglas](#), que entraron en vigor el 25 de julio de 2024, implican:

- Una producción más sostenible de bienes y servicios.
- Mejores condiciones para los trabajadores.
- Una inversión más sostenible.
- Mayor transparencia sobre el modo en que se fabrican los productos.

Europa, una apuesta por la sostenibilidad

Estrategia europea... para una sociedad más sostenible

Pacto Verde Europeo

Es la estrategia de crecimiento de la UE. Establecido en 2019, consiste en un paquete de iniciativas políticas que sitúan a la UE en el camino hacia una transición ecológica, con el objetivo último de alcanzar la neutralidad climática para 2050. La estrategia secunda medidas de todos los sectores económicos relativas, entre otros, a la energía, el transporte, la industria, la agricultura y las finanzas sostenibles. La perspectiva del Pacto Verde Europeo es hacer de la UE la primera zona climáticamente neutra del mundo para 2050, reducir la contaminación y restablecer un sano equilibrio en la naturaleza y los ecosistemas.

Reglamento sobre diseño ecológico para productos sostenibles

Tiene por objeto mejorar significativamente la sostenibilidad de los productos introducidos en el mercado de la UE mediante la mejora de su circularidad, rendimiento energético, reciclabilidad y durabilidad.

Fir for 55

Su finalidad es la puesta a punto de todos los sectores de la economía de la UE para que puedan reducir sus emisiones netas de gases de efecto invernadero en al menos un 55 % antes de 2030. De esta forma, coloca a la UE en una vía que la llevará a alcanzar sus objetivos climáticos de manera justa, rentable y competitiva.

PAC 2023-2027

La política agrícola común (PAC) tiene tres objetivos medioambientales:

- Luchar contra el cambio climático;
- Proteger los recursos naturales;
- Reforzar la biodiversidad.

Europa, una apuesta por la sostenibilidad

Financiación europea... para una sociedad más sostenible

Fondo InvestEU

Aporta financiación crucial a la UE a largo plazo, atrayendo inversiones privadas en apoyo de la recuperación y de una economía europea más ecológica, más digital y resiliente.

Fondo LIFE Programme

Paquete de inversiones para el medio ambiente y acción por el clima que ayudarán a que Europa sea un continente climáticamente neutro de aquí a 2050, a ir recuperando la biodiversidad europea de aquí a 2030 y a contribuir a la recuperación verde de la UE tras la Covid-19.



Tribunales

Transporte

Responsabilidad de los transportistas aéreos: los animales de compañía no están excluidos del concepto de «equipaje»

El concepto de «personas» cubre el de «pasajeros», de modo que un animal de compañía no puede asimilarse a un «pasajero». Por consiguiente, a efectos de una operación de transporte aéreo, un animal de compañía está comprendido en el concepto de «equipaje», y la indemnización del daño derivado de su pérdida está sujeta al régimen de responsabilidad previsto para el equipaje.

El impacto de un rayo en un avión puede constituir una circunstancia extraordinaria

Constituye una circunstancia extraordinaria que puede eximir a la compañía aérea de la obligación de abonar una compensación por cancelación o gran retraso cuando da lugar a inspecciones de seguridad obligatorias que provocan que el avión vuelva a entrar en servicio tardíamente.

Viajes combinados: en caso de ejecución incorrecta del contrato, el viajero puede obtener un reembolso total aunque se le hayan prestado algunos servicios

Así ocurre cuando la prestación incorrecta de los servicios de viaje es tan grave que el viaje combinado deja de tener objeto y ya no tiene objetivamente interés para el viajero.

“

Sin su ayuda, habría sido imposible obtener la reparación. Muchas gracias por todo.

”

Reseña de un consumidor en Google.



¿Te hemos ayudado con tu reclamación?
Escribe una reseña en Google

Caso de éxito

CEC-España consigue que Booking reembolse más de 800€ a un consumidor por un cobro indebido

Un consumidor español reservó un alojamiento a Alemania a través de Booking. Para ello, tuvo que desembolsar más de 800 euros de forma anticipada a través de la plataforma de intermediación. Su sorpresa fue que, al llegar a Alemania, el alojamiento le informó de que la estancia no aparecía como abonada y tuvo que volver a pagar dicha cantidad directamente al hotel. Tras lo ocurrido, contactó por escrito con Booking para aclarar la situación y solicitar el reembolso correspondiente. La plataforma online le confirmó que procedería a abonar el importe duplicado. Sin embargo, el abono no llegaba a producirse y cada vez que el consumidor contactaba con Booking, la plataforma siempre le requería nueva documentación bancaria. Finalmente, decidió contactar con CEC-España y gracias a la ayuda del Centro español, el consumidor consiguió recuperar todo su dinero.

¿Sabías que los Marketplaces son plataformas de intermediación online que ponen en contacto a vendedores y consumidores?

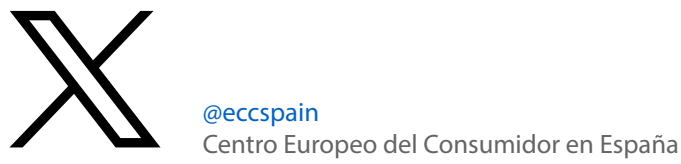
Por lo general, actúan como meros intermediarios. Por lo tanto, en caso de problemas con las compras realizadas en un Marketplace, la plataforma no tendría responsabilidades ante posibles reclamaciones cuando actúe como intermediaria y sirva únicamente como “punto de encuentro” o “albergador de datos”.

Sin embargo, el Marketplace sí deberá asumir su responsabilidad por los fallos técnicos que se produzcan en su sistema (fallos durante la compra, durante la comunicación con el consumidor o posibles brechas de seguridad). Igualmente, la plataforma deberá asumir su responsabilidad por los pagos realizados cuando haya actuado como agente de cobro.



>> [Folleto Marketplaces.](#)
Derechos del consumidor

X (Twitter)
Post destacado



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 y © Comisión Europea