

CEC-España alerta sobre la necesidad de garantizar la seguridad de todos los productos vendidos online

Este año, el Día Mundial del Consumidor centró su atención en la seguridad de los productos y su impacto en la confianza de las personas consumidoras. Bajo el lema «Productos seguros, consumidores confiados», el Centro Europeo del Consumidor en España quiso alertar sobre los riesgos asociados a la venta de productos inseguros y reivindicar más acciones para reforzar la protección de los consumidores, especialmente cuando compran en los mercados online.

- **Uno de cada tres comercios no informa correctamente sobre los descuentos en línea durante el Black Friday y el Cyber Monday**



Foto de Pavel Danilyuk en Pexels

CEC-España recibe a los Centros de Chipre, Dinamarca y Países Bajos en una nueva Study Visit

- **La red ECC-Net refuerza su papel como defensora de los derechos del consumidor en la nueva era de la Inteligencia Artificial**

CEC-España pone en valor el papel estratégico de la red ECC-Net a la hora de garantizar que las personas reciban una asesoría adecuada, tengan expectativas realistas y obtengan la ayuda adecuada cuando interactúan con empresas dentro de la Unión Europea.

- **Nuevo vídeo de la red ECC-Net para visibilizar su labor a favor de la defensa de los derechos del consumidor**

“Con la vista puesta en 2030” es el nuevo vídeo con el que se quiere dar a conocer el trabajo de la red ECC-Net y su defensa de los derechos de las personas consumidoras cuando realizan compras transfronterizas en cualquiera de los países de la Unión Europea, además de en Islandia, Noruega y Reino Unido.



Foto de Pavel Danilyuk en Pexels

CEC-España alerta sobre la necesidad de garantizar la seguridad de todos los productos vendidos online

Con motivo del Día Mundial del Consumidor, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) quiso, por un lado, sensibilizar sobre los riesgos asociados a la venta de productos inseguros y; por otro, reivindicar acciones que refuercen la protección de los consumidores, especialmente cuando compran en los mercados online. De este modo, CEC-España reclama más iniciativas para sensibilizar y garantizar que todos los productos vendidos en los mercados europeos cumplan con la normativa vigente en materia de seguridad. No obstante, destacó que, a nivel europeo, las autoridades [han intensificado las actuaciones](#) frente a los productos peligrosos. Solo durante el último año, las alertas registradas en el sistema europeo de alerta rápida Safety Gate aumentaron un 13%, alcanzando las 4.671 notificaciones, el nivel más alto registrado hasta la fecha, según el [informe correspondiente a 2025 publicado por la Comisión Europea](#).

Uno de cada tres comercios no informa correctamente sobre los descuentos en línea durante el Black Friday y el Cyber Monday

La Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de veintitrés Estados miembros, así como de Islandia y Noruega, han publicado recientemente los resultados de una serie de [barridos](#) realizados con el objetivo de analizar los descuentos ofrecidos en línea por los comercios durante las ventas del Black Friday y el Cyber Monday. Esta investigación ha permitido evaluar si los descuentos y las políticas de precios que se llevan a cabo durante las principales campañas de ventas online, como el Black Friday y el Cyber Monday, cumplen con la normativa de consumo de la Unión Europea. De esta forma, las autoridades de protección de los consumidores han supervisado las acciones comerciales de un total de 314 tiendas online y han concluido que el 30% de los comercios investigados no ofrece información correcta sobre los descuentos durante dichas campañas.

CEC-España recibe a los Centros de Chipre, Dinamarca y Países bajos en una nueva Study Visit

El Centro Europeo del Consumidor en España recibió los días 24 y 25 de marzo la visita de estudio (Study Visit) de los Centros de Chipre, Dinamarca y Países Bajos en la que sus directores junto con una representación de asesores legales debatieron sobre cómo mejorar la gestión de las reclamaciones transfronterizas y reforzar la cooperación entre los Centros. Igualmente, se analizó - entre otros asuntos- cómo está afectando la inteligencia artificial o la actual guerra de oriente próximo en el funcionamiento de los centros.



La red ECC-Net refuerza su papel como defensora de los derechos del consumidor en la nueva era de la Inteligencia Artificial

El creciente uso de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) por parte de las personas consumidoras para informarse sobre sus derechos está marcando un nuevo hito en el ámbito de la protección del consumidor. Sin embargo, aunque la IA puede ser una ayuda valiosa para los consumidores que buscan información general sobre sus derechos, su uso también conlleva riesgos evidentes cuando la información no es correcta, completa o adaptada a cada caso concreto. Además, en las reclamaciones relacionadas con compras transfronterizas, las normas y circunstancias suelen ser complejas, lo que hace necesario un asesoramiento cualificado e individualizado. En este contexto, CEC-España pone en valor el papel estratégico de la red ECC-Net a la hora de garantizar que las personas reciban una asesoría adecuada, que sus expectativas sobre sus reclamaciones sean realistas y obtengan la ayuda adecuada cuando interactúan con empresas dentro de la Unión Europea. Igualmente, advierte que, si bien estas herramientas pueden facilitar un primer acceso a una información general, también presentan claras limitaciones cuando se trata de interpretar situaciones jurídicas complejas o técnicas.

Nuevo vídeo de la red ECC-Net para visibilizar su labor a favor de la defensa de los derechos del consumidor

Bajo el título "[Con la vista puesta en 2030](#)", el nuevo vídeo está contribuyendo a dar a conocer la labor que realiza la red ECC-Net para defender los derechos de las personas consumidoras cuando realizan compras transfronterizas en cualquiera de los países de la Unión Europea, además de en Islandia, Noruega y Reino Unido.

En él han participado distintos profesionales que trabajan en algunos de los Centros que integran la red y todos ellos han destacado la importante labor de asesoría legal realizada en materia de consumo, especialmente en unos mercados cada vez más digitales en los que las personas consumidoras tienen que enfrentarse cada día a los nuevos desafíos que plantean las nuevas tecnologías y, en especial, la inteligencia artificial.

Igualmente, el vídeo pone de manifiesto la valiosa información generada por la red que contribuye a mejorar las políticas europeas encaminadas a proteger los derechos de los consumidores. De la misma forma, destacan tanto los proyectos liderados por los Centros como la estrecha colaboración con autoridades competentes y stakeholders europeos con la que se pretende poner freno a los fraudes online y a las prácticas desleales de los comercios.



CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros aéreos en caso de cancelación de vuelos por el conflicto de Oriente Medio

Con motivo de la actual situación en Irán, CEC-España recuerda que los derechos básicos de los pasajeros aéreos siguen vigentes y que, en un contexto de conflicto armado o cierre del espacio aéreo, es habitual que la aerolínea alegue circunstancias extraordinarias, lo que afecta normalmente a la compensación económica. No obstante, esta situación no elimina el derecho a reembolso o transporte alternativo, ni el derecho a asistencia cuando el Reglamento (CE) 261/2004 es aplicable.

De esta forma, las aerolíneas deben ofrecer a los pasajeros afectados una alternativa real y efectiva de viaje, sin coste adicional, o -si el pasajero lo prefiere- el reembolso íntegro del billete. Igualmente, durante el tiempo de espera para el viaje de vuelta, los pasajeros tienen derecho a alojamiento, bebida y comida. Si la aerolínea no proporciona esta atención de forma gratuita, se recomienda guardar los recibos de los gastos para reclamarlos posteriormente.

>> [Más información.](#)



Foto de Rafael Minguet Delgado en Pexels

Derechos de los pasajeros aéreos en caso de retrasos

• Derecho a recibir información

La compañía aérea debe entregar a los pasajeros un impreso con sus derechos. Si no lo entrega, podrá exigirse.

• Derecho de atención

Durante la espera del vuelo:

- ✓ Comida y bebida suficiente.
- ✓ Dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico.
- ✓ Alojamiento en hotel si es necesario pernoctar o si es necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
- ✓ Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

• Derecho de reembolso

En retrasos de al menos **5 horas**, si el pasajero decide no viajar, tiene derecho al reembolso del coste íntegro del billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser.

Cuando proceda, le corresponde además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida, lo antes posible. Este reembolso deberá abonarse en un plazo de **7 días** y se efectuará en metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios, previo acuerdo firmado por el pasajero.

Si el pasajero elige no volar y solicita el reembolso, no tendrá el derecho a la compensación que correspondería por no llegar al destino con más de tres horas de retraso según [sentencia](#) del Tribunal de Justicia.

• Derecho de compensación

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. Las compensaciones económicas se establecerán en función de la distancia al destino.

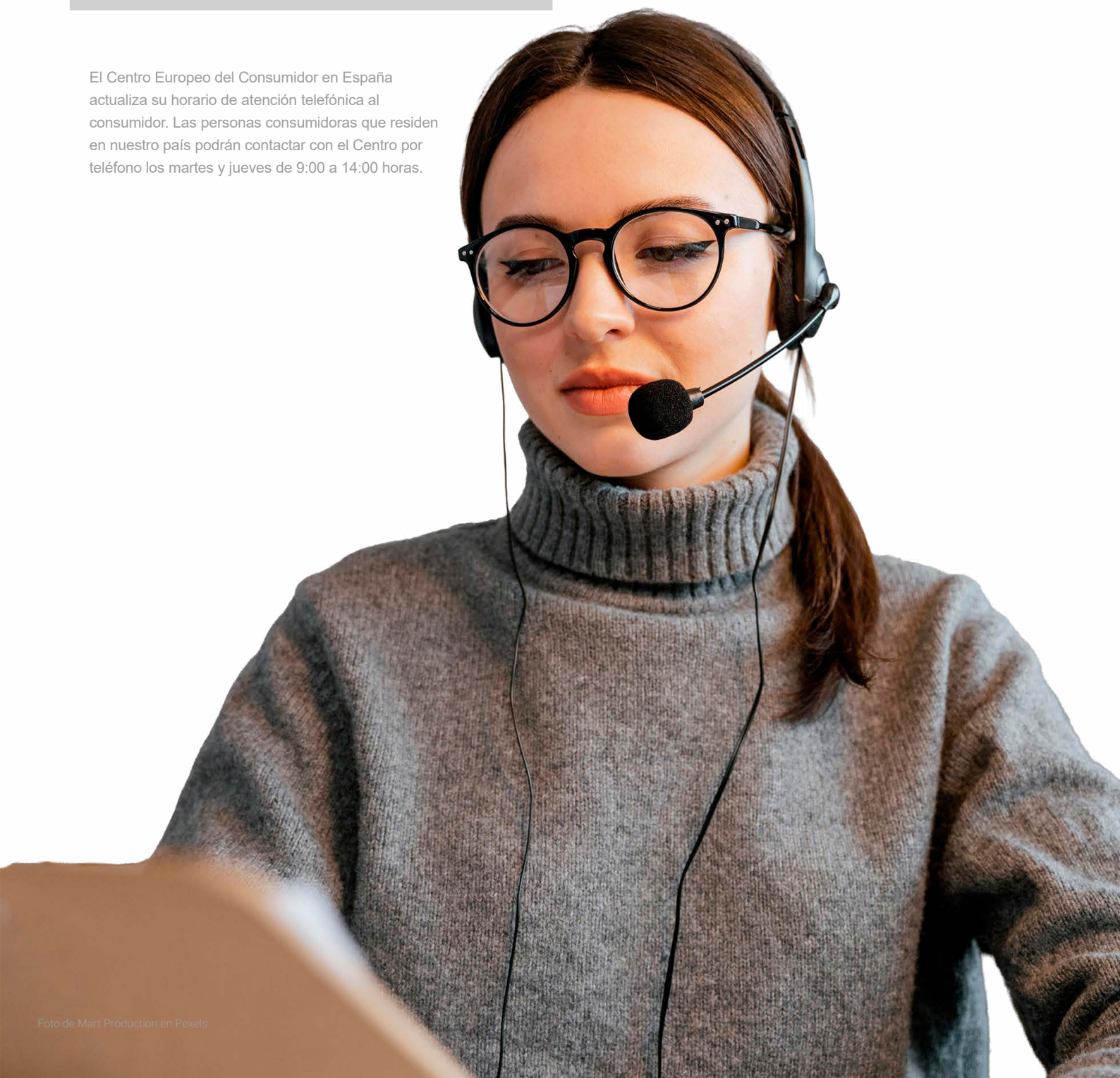
Nuevo horario de atención telefónica de CEC-España

Martes y jueves

De 9:00 a 14:00 horas



El Centro Europeo del Consumidor en España actualiza su horario de atención telefónica al consumidor. Las personas consumidoras que residen en nuestro país podrán contactar con el Centro por teléfono los martes y jueves de 9:00 a 14:00 horas.



España multa con 3,6 millones de euros a Alquiler Seguro por prácticas abusivas contra sus inquilinos

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha multado con 3,6 millones de euros a Alquiler Seguro por llevar a cabo prácticas abusivas contra sus inquilinos al vulnerar los derechos de los consumidores aprovechando su posición de predominio de mercado. La resolución deviene firme y agota la vía administrativa después de que el ministro Pablo Bustinduy haya resuelto el recurso de alzada interpuesto ante él, y después de que la Dirección General de Consumo abriese un expediente sancionador a esta inmobiliaria por prácticas abusivas. La sanción se respalda en la Ley 12/2023 de 24 de mayo por el derecho a la vivienda, donde queda prohibido trasladar a los inquilinos los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato. Así mismo, la normativa indica que estas cláusulas o prácticas podrían constituir infracciones graves y muy graves, como ha ocurrido.

La justicia obliga a Airbnb a pagar los 64 millones de euros previstos en la multa que le impuso Consumo

El Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha denegado la solicitud de medidas cautelares solicitadas por Airbnb para paralizar la sanción que el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 impuso en diciembre de 2025 a esta plataforma online de alquiler de alojamientos turísticos por infracciones en la publicación de anuncios de este tipo de viviendas. Por lo tanto, Airbnb tendrá que pagar los 64.055.311 euros previstos en la multa del ministerio que dirige Pablo Bustinduy.



Foto de Alena Darmel en Pexels



Foto de Monstera Production en Pexels

España habilita una web para ayudar a las víctimas a denunciar y regularizar las “ganancias” ilegales obtenidas con suplantaciones de identidad en el juego online

Por tercer año consecutivo, el Ministerio de Consumo ha puesto en marcha el Protocolo de Actuación para Contribuyentes Suplantados (PACS), en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la Agencia Tributaria (AEAT). Con este Protocolo se persigue ayudar a las personas cuya identidad ha sido suplantada por un tercero en el juego online, generando ganancias que no reconocen como propias. Para ello, se ha habilitado una [página web](#) donde los usuarios pueden encontrar una guía práctica con los pasos a seguir, cómo denunciar la suplantación, así como orientación para regularizar la situación ante la Agencia Tributaria.



Protocolo PACS

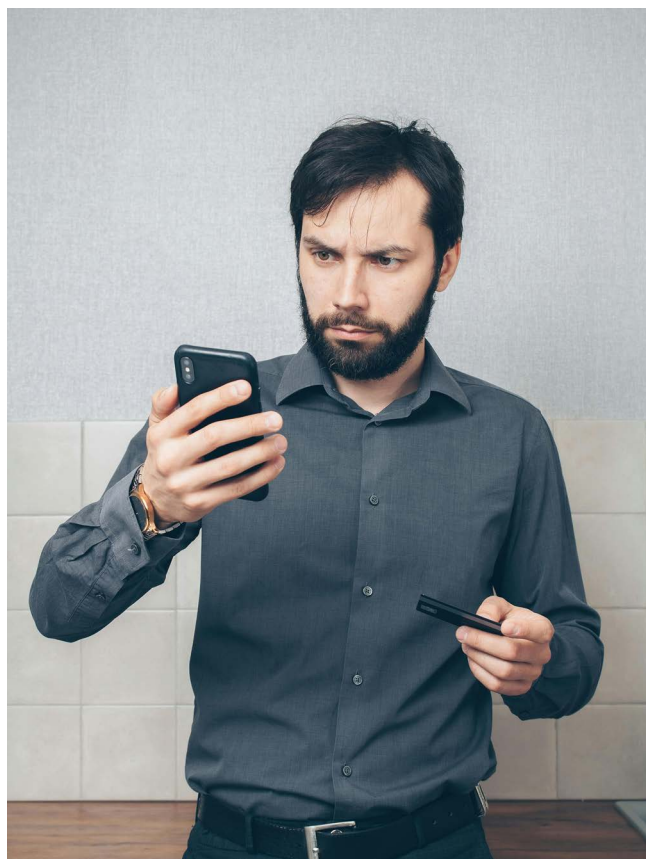


Foto de Mikhail Nilov en Pexels

Incrementa el número de mujeres jóvenes que apuestan en el juego online

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha elaborado un análisis sobre el perfil de la mujer en el juego online de España a lo largo de 2024 para estudiar de qué forma impacta el género en este sector. La principal conclusión de este análisis señala un incremento significativo en el número de mujeres que apuestan online. De esta forma, en tan solo un año, la cifra correspondiente a jugadoras aumentó un 23,53%, lo que se tradujo en que casi 64.000 mujeres más apostaron de forma online en nuestro país. Se trata, además, de un porcentaje superior al crecimiento del número de hombres jugadores en ese tiempo.

Por otro lado, el análisis revela la juventud de estas jugadoras, ya que cerca del 60% tiene menos de 35 años y refleja, a su vez, que la presencia de las mujeres en el juego online decae en las edades más avanzadas.



Foto de Resume Genius en Pexels

Recomendaciones para que los inversores digitales no caigan en las trampas de la manipulación online

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha publicado la Guía sobre [“Persuasión digital para inversores”](#) en la que se explican los mecanismos y estrategias utilizados por los medios digitales para influir en las decisiones y comportamientos de las personas. Esta Guía ofrece recomendaciones prácticas para mitigar su impacto y fomentar una toma de decisiones más consciente e informada. Entre ellas destacan:

- ✓ Verificar que la plataforma esté autorizada y supervisada por organismos oficiales.
- ✓ Revisar los riesgos y los costes reales antes de invertir. No invertir sólo porque algo esté “de moda”.
- ✓ Comparar alternativas antes de invertir.
- ✓ Evitar decidir bajo presión. Mensajes como “última oportunidad” o “invierte ahora” buscan precipitar las decisiones.
- ✓ Identificar elementos como recompensas, rankings o retos que puedan incentivar conductas impulsivas.
- ✓ Limitar la exposición a notificaciones ya que pueden empujar a actuar constantemente y con precipitación.
- ✓ Proteger los datos personales: cuanto más se interactúa con una plataforma, más información se obtiene del usuario y mayor es su capacidad de influir en las decisiones.
- ✓ Planificar la inversión: definir objetivos de inversión antes de entrar en una plataforma para evitar decisiones improvisadas.
- ✓ Formarse antes de invertir y mantener una actitud crítica ante la información.

Riesgos actuales para usuarios de servicios financieros

El informe [“Consumer Finance Risk Monitor 2026”](#) de la OCDE ofrece una visión sobre los riesgos de los productos financieros para el público en general: la digitalización, la aparición de productos cada vez más sofisticados y la inestabilidad económica hacen que las personas consumidoras tengan que estar atentas a sus finanzas. Las estafas y fraudes financieros se sitúan como el problema más relevante según la mayoría de los países encuestados. Para el 69% de estos países, las estafas aumentaron entre 2024 y 2025. Los más frecuentes son el phishing, vishing y smishing, utilizados para el robo de datos personales, así como la suplantación de entidades financieras. Se advierte también de que el uso de la Inteligencia Artificial hace que estos fraudes sean cada vez más difíciles de detectar.

La CIRBE también ayuda a detectar fraudes financieros

La Central de Información de Riesgos del Banco de España ([CIRBE](#)) es el servicio público que recoge en su base de datos préstamos, créditos, avales y cualquier tipo de riesgo contraído en el sistema financiero. Esta herramienta eminentemente financiera, también puede resultar especialmente útil en el ámbito de la ciberseguridad, cuando existen indicios de uso indebido de datos personales o de la posible contratación fraudulenta de productos financieros.

De esta forma, la CIRBE proporciona una vía oficial para verificar si terceros han podido realizar operaciones financieras sin consentimiento o si existe información errónea que exponga al ciudadano a riesgos innecesarios. Esos mismos datos también pueden ser de ayuda en materia de ciberseguridad en caso de que el usuario sospeche que ha sido víctima de suplantación de identidad o cualquier otro fraude.

Cómo solicitar el informe de riesgos de la CIRBE

El informe es gratuito y puede solicitarse a través de varias vías:

- [Sede electrónica del Banco de España](#), utilizando certificado digital, DNI electrónico o CI@ve.
- [Presencialmente](#), en las oficinas del Banco de España.
- [Por correo postal](#), enviando la documentación requerida.



Alerta sobre el riesgo creciente de estafas financieras impulsadas por la IA



Las tres principales autoridades europeas de supervisión —ESMA (Autoridad Europea de Valores y Mercados), EBA (Autoridad Bancaria Europea) y EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación)— han publicado un comunicado conjunto en el que advierten sobre el riesgo creciente de estafas y fraudes financieros en la era de la Inteligencia Artificial (IA). Las autoridades señalan que, aunque las estafas financieras en entornos digitales no son nuevas, la introducción de IA ha hecho que estas prácticas sean más sofisticadas y difíciles de detectar.

Por otra parte, el crecimiento de los criptoactivos, accesibles, anónimos y, a menudo, con la irreversibilidad de las transacciones, hace que seamos un objetivo fácil para los ciberdelincuentes que utilizan tácticas muy refinadas para engañarnos. Por ello, estas autoridades han elaborado también una hoja informativa sobre criptoactivos.

Por su parte, la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([CNMV](#)) ha publicado recientemente el estudio de investigación "[Large Language Models and Stock Investing: Is the Human Factor Required?](#)" en el que se concluye que el uso de la Inteligencia Artificial (IA) sin intervención humana conlleva riesgos operativos significativos, lo que pone de manifiesto que su uso sin control por parte de los inversores minoristas podría dar lugar a pérdidas económicas. Los autores del estudio concluyen que estas herramientas presentan fallos recurrentes de razonamiento, incluyendo errores computacionales, interpretaciones financieras incorrectas y uso de información desactualizada o inventada (alucinaciones).

Igualmente señala que la integración de la IA en los mercados financieros no constituye solo un reto tecnológico, sino también organizativo. De esta forma, para que la capacidad generativa de esta tecnología se traduzca en resultados fiables, es necesario establecer un marco colaborativo en el que la IA esté sujeta a procesos de verificación rigurosos y a una validación humana sistemática que permita mitigar los riesgos asociados cuando se detectan.

>> [Estafas y fraudes financieros en la era de la inteligencia artificial](#)

>> [Estafas y fraudes relacionados con criptoactivos](#)



Foto de Tima Miroshnichenko, en Pexels

La mayoría de los productos comprados online desde fuera de la UE no cumplen la normativa

La Unión Europea ha llevado a cabo una nueva operación de control aduanero a gran escala en cooperación con las autoridades de vigilancia del mercado y las autoridades de seguridad alimentaria y cuyos resultados han sido sorprendentes. La mayoría de los productos cosméticos y equipos de protección individual enviados directamente a los consumidores de la UE desde terceros países no cumplen las normas y estándares de la UE. Por ejemplo, etiquetado incorrecto o incompleto, falta de documentación necesaria, o ingredientes prohibidos. De esta forma, estos productos no contienen los mensajes de advertencia necesarios, la documentación sobre cómo utilizar los productos de forma segura y otras normas que los comercios de la UE deben cumplir para vender sus bienes y servicios en el mercado europeo.

Cosméticos.

El **65 %** de esos productos no cumplen las normas de la UE.

Equipos de protección personal (cascos de bicicleta, guantes, protección para los oídos, gafas de sol, o chalecos salvavidas).

El **60 %** de esos productos no cumplen las normas de la UE.

Suplementos alimenticios.

El **63 %** de estos productos no cumplen las normas de la UE.

Estas conclusiones muestran la necesidad de acciones urgentes para defender a los consumidores y la competencia leal, así como mejorar y fortalecer los controles. El cumplimiento de las importaciones procedentes del comercio electrónico será objeto de un seguimiento continuo por parte de las aduanas, en cooperación con las autoridades de vigilancia del mercado y seguridad alimentaria. Además, pueden decidirse medidas adicionales de gestión de riesgos, como controles específicos reforzados, con respecto a los productos y operadores para los que se haya constatado que el riesgo de incumplimiento es especialmente elevado. Estos datos podrían utilizarse además para medir el nivel de conformidad de las plataformas que han sido designadas como mercados en línea de muy gran tamaño (VLOP) con sus obligaciones en virtud de la Ley de Servicios Digitales (DSA).

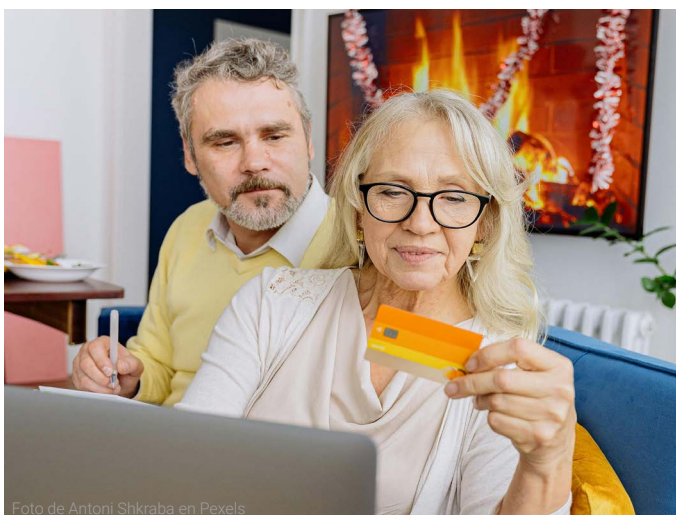


Foto de Antoni Shkraba en Pexels

Los cosméticos y juguetes concentran el mayor número de alertas de productos peligrosos

Las alertas de la UE a través de su sistema de alerta rápida aumentaron un 13 %, hasta 4.671, el nivel más alto registrado, según las cifras procedentes del informe anual [Safety Gate](#) de la Comisión Europea. Safety Gate es el sistema de alerta rápida de la UE para productos peligrosos no alimentarios, que permite a las autoridades de la UE y del Espacio Económico Europeo (EEE) difundir rápidamente la información y actuar con rapidez.

Los cosméticos y los juguetes representaron más de la mitad de los casos notificados. También se produjo un aumento del 35% en las acciones de seguimiento notificadas para el mismo período, con medidas como la retirada o recuperación de productos, su inmovilización en las fronteras y la eliminación de la cotización de productos de los mercados en línea.

Para reforzar la seguridad de los mercados europeos, la UE ha modernizado su legislación en materia de seguridad de los productos, especialmente a través del Reglamento sobre la seguridad general de los productos, que entró en vigor en 2024. El Reglamento exige que los mercados en línea activos en la UE [se registren en el portal Safety Gate](#) y proporcionen su punto de contacto único. A finales de 2025, se habían registrado más de 1.200 mercados en línea.

>> [Informe anual Safety Gate de 2025](#)

Aprobado el II Plan Sectorial de Consumo 2026-2029 para reforzar la vigilancia de los productos no alimentarios

El Plan Sectorial de Consumo pretende garantizar la vigilancia del mercado de los productos no alimentarios que se comercializan y ponen a disposición de consumidores y usuarios a nivel nacional cuya competencia corresponde a las Autoridades de Consumo, sin perjuicio de las que corresponda a otras autoridades.

El objetivo principal del Plan es garantizar los derechos básicos de los consumidores, asegurando que los productos sean seguros, cumplan con los estándares de calidad y ofrezcan una información adecuada. De este modo, se contribuye a reforzar la confianza en el comercio online y a mejorar la transparencia en el mercado.

La CNMC analiza la futura Ley de Consumo Sostenible y propone mejoras para reforzar la competencia

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha emitido su informe sobre el Anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible, a solicitud del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

Propuestas de mejora de la CNMC:

- Precisar el concepto de afirmación medioambiental, delimitando claramente su aplicación a las comunicaciones comerciales dirigidas a consumidores.
- Concretar las nuevas obligaciones informativas sobre la reducción del contenido de los productos, para evitar incertidumbres en su aplicación.
- Preservar la flexibilidad de los sistemas de precios dinámicos como herramienta competitiva, reforzando la transparencia y las obligaciones de información.
- Priorizar medidas para mejorar la transparencia y fiabilidad de los servicios de reventa de entradas antes de imponer limitaciones directas a los precios, y, en su caso, concretar adecuadamente la referencia al IPC.
- Valorar alternativas más flexibles a la cofinanciación de las reparaciones, evitando cargas desproporcionadas para las pymes.
- Reconsiderar la prohibición general de la publicidad de combustibles fósiles, valorando enfoques alternativos menos restrictivos como campañas de concienciación.

La etiqueta ecológica de la UE sigue creciendo en 2026

Los últimos datos sobre la etiqueta EU Ecolabel constatan su importante papel en la transición ecológica de Europa, así como su crecimiento continuo en todos los grupos de productos y países. En total, 116.692 bienes y servicios ya cuentan con este distintivo, y se han concedido 3.541 licencias, lo que supone que -desde septiembre de 2025- la etiqueta ecológica haya experimentado un crecimiento continuo en la mayoría de los grupos de productos. De esta forma, el número total de bienes con el distintivo ha aumentado un 7%, mientras que el número de licencias ha crecido un 5%.

España es el segundo país de la UE que tiene un mayor número de productos Ecolabel, tan solo por detrás de Italia. Entre los principales grupos de productos, el alojamiento turístico representa el 27% de todas las licencias, seguido de los productos de limpieza de superficies duras (13%), el papel tisú / productos tisú (8%) y los servicios de limpieza de interiores (8%).

Además, hay que destacar que las normas sobre etiquetado ecológico en la UE siguen evolucionando para adaptarse a la tecnología y a las necesidades de los mercados. Así, en los últimos años, Europa cuenta con nuevos criterios de grupos de productos para garantizar que la etiqueta siga estando en consonancia con la evolución de las normas medioambientales. Las últimas revisiones incluyen productos cosméticos y de cuidado animal (nuevo grupo de productos) en 2021, medios de cultivo y enmiendas del suelo en 2022, productos higiénicos absorbentes y copas menstruales reutilizables (nuevo grupo de productos) en 2023. En 2025 se adoptaron los criterios [revisados para pinturas y barnices](#), incluida la introducción de un nuevo grupo de productos, las pinturas en aerosol a base de agua.



España y Portugal cooperarán en materia de derechos de los consumidores y alimentación

El ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Pablo Bustinduy ha acordado con el Gobierno de Portugal la cooperación en materia de derechos de los consumidores, alimentación saludable y políticas sociales con la firma de tres Memorandos de Entendimiento.

Ambos países han pactado reforzar la cooperación bilateral en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras, mediante el intercambio de información, experiencias y buenas prácticas. La cooperación abarca, entre otros ámbitos, las reclamaciones transfronterizas (turismo y comercio electrónico), la vigilancia de mercado y las prácticas comerciales desleales, las plataformas digitales y la publicidad, las campañas de información sobre consumo sostenible y la resolución alternativa de litigios.

Por otro lado, y junto a la ministra de Sanidad, Mónica García, Bustinduy ha acordado con la ministra de Saúde portuguesa que se establezca un marco de cooperación para la promoción de una alimentación adecuada, saludable y sostenible, y la prevención y tratamiento de la obesidad, especialmente la infantil. Este acuerdo incluye el intercambio de buenas prácticas, conocimientos técnicos y experiencias en políticas públicas de nutrición, reformulación de alimentos, publicidad alimentaria, fiscalidad saludable, lactancia materna y entornos alimentarios en centros públicos. También contempla investigaciones conjuntas, actividades formativas, evaluación de políticas públicas y proyectos comunes.

Las grandes superficies deberán etiquetar en braille los alimentos con alérgenos o los productos con sustancias peligrosas

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha iniciado el proceso de información pública de un real decreto por el que va a regular el etiquetado accesible de productos de consumo. Este proceso, que es el paso previo hasta su futura aprobación, culminó el 12 de abril y pudieron participar organizaciones, ciudadanía y sectores afectados con aportaciones y observaciones al texto. Se trata de una normativa para garantizar el derecho de las personas con discapacidad visual a recibir información clara y comprensible de los productos que adquieren, y proteger a estas personas frente a situaciones de peligro o que puedan provocar riesgos para su salud.

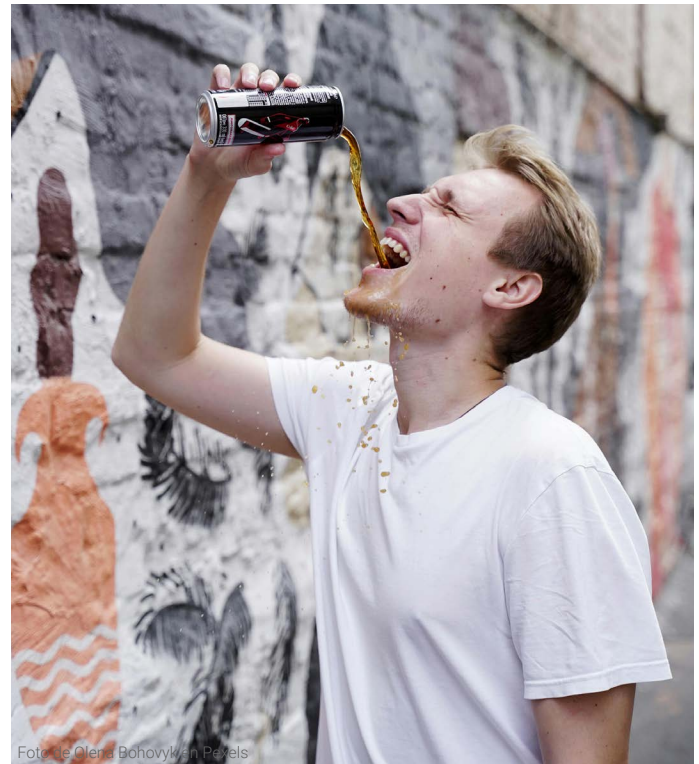


Foto: Le Clerc / Bohov / An / Bevels

Casi el 40% de los adolescentes toma bebidas energéticas

El Ministerio de Consumo advierte de sus efectos nocivos y plantea prohibir su venta a menores de edad.

Consumo advierte de que las bebidas energéticas son consumidas por casi un 40% de los jóvenes entre 14 y 18 años, así como de los efectos nocivos que suponen para su salud, según la encuesta ESTUDES, que elabora anualmente el Ministerio de Sanidad. Este estudio refleja que 4 de cada 10 adolescentes encuestados consumen bebidas energéticas y que su consumo tiene una mayor incidencia entre los chicos (45,7%) que entre las chicas (31%). Además, el informe revela que un 15% de estos adolescentes mezcla las bebidas energéticas con alcohol, una práctica que multiplica los riesgos para la salud. Por esta razón, el Ministerio de Consumo plantea prohibir la venta de todas las bebidas energéticas a menores de 16 años, y ampliar esta prohibición a los menores de 18 años en el caso de las bebidas con más de 32mg de cafeína por cada 100ml.

Banco de España actualiza su Compendio de Buenas Prácticas

El Banco de España ha actualizado el Compendio de Buenas Prácticas, incorporando entre los nuevos criterios algunos aspectos sobre la atención a las personas con discapacidad en su relación con los bancos. En esta actualización del Compendio, además de poner esta publicación al día en cuanto a la regulación más novedosa con impacto en la clientela, se revisan también -entre otros- los criterios relativos a los préstamos al consumo.

Entre las novedades destaca que las entidades deberán tener en cuenta el [Protocolo marco de colaboración para la efectividad de las medidas de apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito bancario](#) que señala el compromiso de las entidades con la inclusión financiera mediante la adopción de medidas que garanticen el acceso de las personas con discapacidad a todos los servicios bancarios, así como a las figuras de apoyo a la capacidad jurídica.

En cuanto a los préstamos al consumo, se advierte también de que, si un cliente reembolsa anticipadamente o desiste de un préstamo al consumo, la entidad debería devolverle la parte proporcional de la comisión de apertura. Igualmente, en la financiación para la compra de vehículos, el contrato debe especificar explícitamente si el cliente tiene que reembolsar el descuento obtenido en la compra del coche en caso de amortización anticipada.

Nuevas normas sobre quiebras bancarias para proteger a contribuyentes y ahorradores

El Parlamento ha adoptado nueva legislación para ampliar la cobertura de los mecanismos de resolución bancaria, minimizar la repercusión de las quiebras y proteger a los depositantes.

Las nuevas normas extienden a más entidades el ámbito de aplicación de la legislación de la UE sobre quiebra bancaria, lo que redundará en una mejor protección del dinero de los contribuyentes. También facultan a las autoridades para gestionar las bancarrotas de manera más eficaz y armonizar la protección de los depositantes en toda la UE.



La nueva ley de crédito al consumo pondrá fin a los intereses abusivos

Entre las novedades que introduce el anteproyecto de ley destacan:

- Por primera vez, se establecen topes máximos para los intereses, que se actualizarán trimestralmente por el Banco de España. Hasta que el sistema definitivo entre en vigor, se aplica un límite transitorio del 22% TAE que ya está obligando a una de cada cuatro tarjetas revolving a bajar sus precios.
- Se acaba la era de las empresas que operan sin control. A partir de ahora, toda entidad que conceda crédito deberá estar autorizada y supervisada por el Banco de España. De esta forma, si un prestamista no autorizado da un crédito, ese contrato será nulo de pleno derecho.
- Se incorporan reglas más estrictas para los microcréditos:
 - ✓ Interés mensual máximo: 4%.
 - ✓ Los límites a los tipos de interés y costes de los créditos afectarán a todos los productos de financiación, crédito al consumo, microcréditos, tarjetas revolving, o préstamos rápidos concedidos en plataformas online.
 - ✓ Comisión máxima: 5% o 30 € (la menor).
 - ✓ Plazo mínimo de devolución: 3 meses.
 - ✓ Se crearán nuevas entidades prestamistas, los “Establecimientos Financieros de Crédito de Actividad Limitada” y los “Prestamistas de Alto Coste”.
 - ✓ Al igual que en el crédito inmobiliario, en general, se prohibirán las ventas vinculadas.

Sin embargo, aunque el futuro marco legal es un paso de gigante para la protección de los consumidores, debería ir acompañado de políticas de inclusión financiera real y una estrategia nacional que aborde la educación financiera de manera eficiente.

Sobre el anteproyecto de ley de contrato de créditos al consumo

Su finalidad es transponer las directivas de la Unión Europea de crédito al consumo y de servicios financieros a distancia. Con él se refuerza la protección de los consumidores financieros, garantizando la transparencia, la concesión de crédito responsable y la prevención del sobreendeudamiento. Fomenta también la justa competencia en el mercado del crédito mediante una nueva ley, que deroga tanto la actual ley de contratos de crédito al consumo como la ley de servicios financieros a distancia y modificará el Texto Refundido de Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, y un real decreto de desarrollo.

>> [Texto del Anteproyecto](#) (PDF - 1,3 MB).

>> [Más información](#).



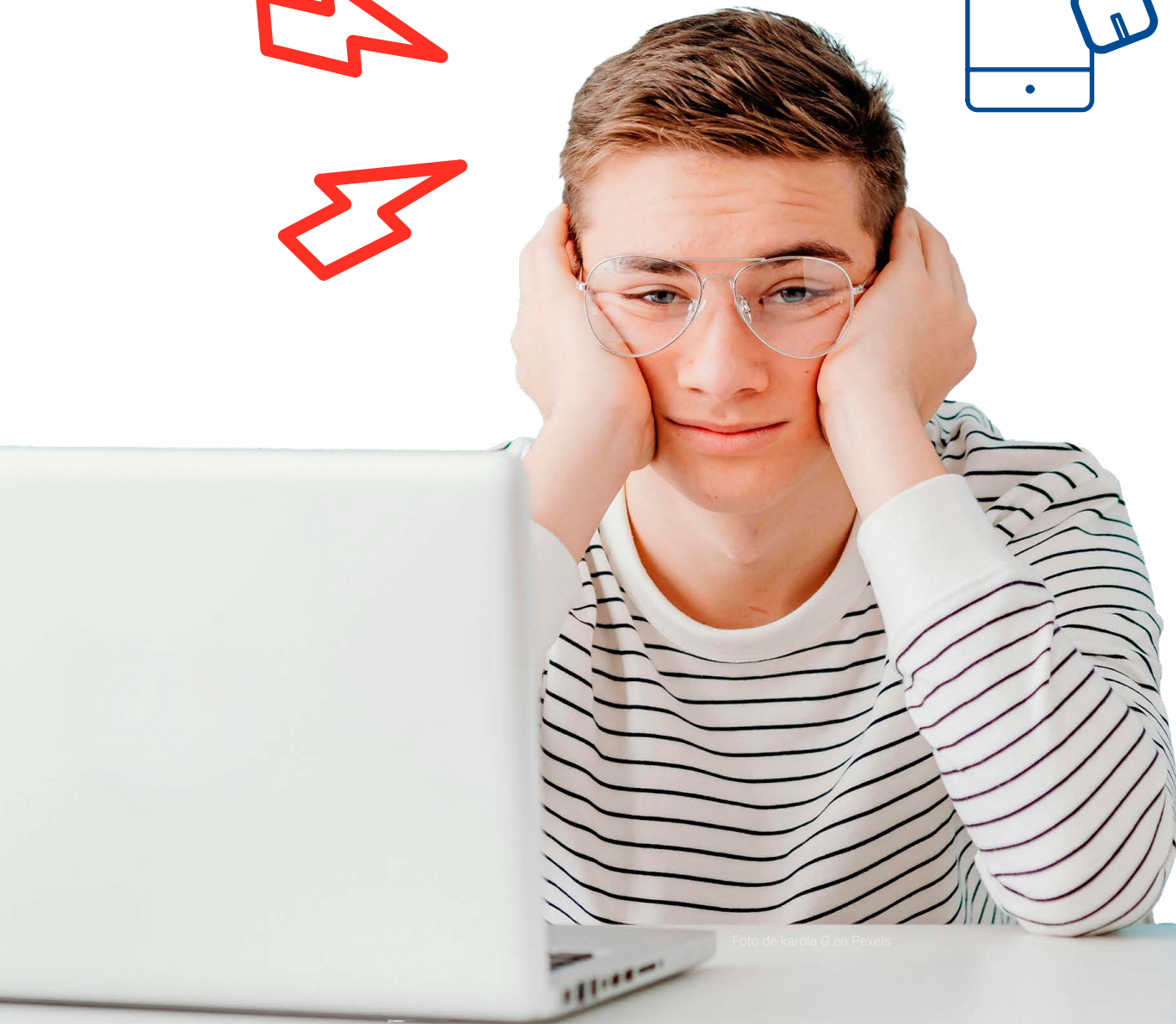
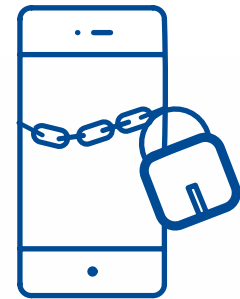
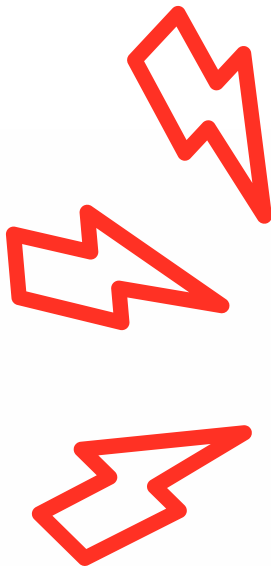
Foto de Cottonbro Studio en Pexels

España lanza HODIO, una herramienta contra la polarización en las redes sociales

El Gobierno de España refuerza las medidas contra el odio y la desinformación en las redes sociales anunciando un nuevo sistema de lucha contra este odio ([Hodio](#)), y que será un instrumento con el que, a través del Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (Oberaxe), se podrá medir de forma sistemática la presencia, evolución y alcance de los discursos de odio en las plataformas digitales utilizadas en nuestro país. De esta forma, se podrá identificar de manera precisa y rigurosa el odio y la polarización en redes, proteger a los usuarios y promover entornos digitales más seguros.

Nueva app de verificación de edad para proteger a los niños en Internet

La Comisión Europea ha anunciado que una nueva aplicación de verificación de la edad diseñada para proteger a los niños en línea está lista para su despliegue. La aplicación permitirá a los usuarios demostrar su edad al acceder a plataformas en línea, ayudando a proteger a los menores de contenido dañino o inapropiado. La nueva aplicación de verificación de edad será fácil de usar, gratuita, anónima y se podrá configurar utilizando un pasaporte o tarjeta de identificación, que permitirá a los usuarios demostrar su edad al acceder a los servicios en línea. Algunos países de la UE ya están planeando integrar la aplicación en sus carteras nacionales de identidad digital, y la Comisión Europea anima al resto de países de la Unión y al sector privado que sigan su ejemplo.



El Parlamento Europeo aprueba nuevas normas sobre viajes combinados para proteger a los turistas

El pleno del Parlamento Europeo ha aprobado una revisión de las normas sobre viajes combinados, para mejorar la protección de los turistas tras lo vivido en la pandemia y varias quiebras empresariales.

La directiva revisada, que ya ha sido acordada informalmente con los Estados miembros, aclara qué viajes y servicios pueden considerarse un paquete vacacional, introduce normas sobre el uso de bonos y establece las condiciones en las que los clientes pueden cancelar sus viajes de manera gratuita.

Bonos.

Derecho a rechazar un cupón y solicitar en su lugar un reembolso en un plazo de 14 días. La validez máxima de los bonos será de 12 meses y el cliente tendrá derecho a reembolso por los bonos total o parcialmente no utilizados y caducados. Además, las empresas no podrán limitar la gama de servicios de viaje a los titulares de bonos.

Gastos de cancelación.

Bajo las reglas actuales, los clientes pueden cancelar sus viajes sin penalizaciones si surgen circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino del viaje. La nueva directiva extiende la cobertura a eventos inevitables y extraordinarios en el lugar de origen o que tengan el potencial de afectar significativamente al viaje.

Plazos para tramitar las reclamaciones y efectuar los reembolsos.

Según la nueva ley, los operadores turísticos deberán dar acuse de recibo en un plazo de 7 días tras recibir una queja y dar una respuesta motivada en un máximo de 60 días. Si el organizador del viaje entra en concurso de acreedores, los clientes tendrán que ser reembolsados por los servicios cancelados a través de la garantía de insolvencia en un plazo de 6 meses (9 meses para quiebras de gran complejidad). El plazo estándar vigente de 14 días para los reembolsos por cancelación del viaje se mantiene sin cambios.

Ahora el Consejo debe adoptar formalmente la legislación. El texto entrará en vigor tras su publicación en el Diario Oficial y los países de la UE dispondrán de 28 meses a partir de la fecha de entrada en vigor para incorporar las nuevas normas a la legislación nacional y de otros 6 meses para empezar a aplicar las nuevas disposiciones.

Nuevas normas para viajar con mascotas

La Comisión Europea ha adoptado un nuevo reglamento delegado, aplicable desde el 22 de abril de 2026, con normas complementarias sobre el movimiento no comercial de animales de compañía, es decir, cuando estos viajan con sus propietarios y no con fines comerciales.

Esta actualización se centra en reforzar y actualizar el sistema existente:

- Mejor identificación de los animales. Se reforzarán los requisitos técnicos de los microchips y será obligatorio incluir el código del país de origen en la identificación.
- Normas sanitarias más detalladas para cada especie. El objetivo es reducir el riesgo de propagación de enfermedades.
- Requisitos más concretos y claros para la documentación de los animales. Por ejemplo, el pasaporte para desplazamientos dentro de la UE o los certificados zoosanitarios cuando procedan de terceros países.



Fin del ‘spam’ telefónico de las comercializadoras de electricidad

El nuevo Reglamento general de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica prohíbe las llamadas comerciales y la contratación telefónica, salvo petición expresa del consumidor.

La norma regula las actividades minoristas del sector eléctrico e incrementa notablemente los niveles de protección de los consumidores —especialmente los hogares y los consumidores vulnerables—, y su empoderamiento, puesto que aumenta las opciones para participar en los mercados de la electricidad.

De esta forma, cuando se produzca un cambio de precios derivado de una modificación de las condiciones del contrato, o de una nueva contratación, la empresa deberá presentar al consumidor, con carácter previo, un documento independiente del contrato que le resuma claramente los efectos del cambio sobre su factura final e incluya una tabla comparativa de los precios antes del cambio y los precios que tendrá después.

Los hogares y Pymes —potencia contratada menor de 15 kW—, podrán rescindir sus contratos en cualquier momento, sin penalización, a menos que sea antes de la primera prórroga anual de un contrato a precio fijo en el mercado libre; y en este caso la penalización sólo podrá ser del 5% de la energía pendiente de facturar en ese ejercicio como máximo.

Si el cambio lo hace un consumidor vulnerable para acogerse al Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC), no podrá aplicarse ningún tipo de penalización, tampoco en los servicios adicionales contratados junto al suministro eléctrico.

Por otro lado, se agilizan los plazos para los cambios de suministrador, que durarán 10 días como máximo, y en los arrendamientos de viviendas se permitirá que el PVPC se subrogue sólo con la petición de cambio de nombre del contrato por parte del usuario efectivo de la energía que así lo acredite, libre de las cargas que pudiera haber contraído el titular anterior. Esta subrogación también se aplicará a las mujeres víctimas de violencia de género y de violencia sexual que residan en la vivienda sin ser las titulares del contrato.

Igualmente se refuerzan las vías de reclamación de los consumidores ante las empresas suministradoras. Éstas deberán disponer de un servicio gratuito de atención al cliente —como mínimo, digital— que se prestará de forma que haya constancia de la reclamación, queja o petición efectuada, incluyendo, en su caso, la transcripción de las comunicaciones telefónicas. Las reclamaciones y quejas deberán responderse en un plazo máximo de 15 días.

La CNMC crea el Registro de alias para combatir las estafas que se cometen a través de mensajes SMS

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha aprobado la circular que regula el Registro de alias, un sistema que permitirá verificar los nombres o marcas que aparecen como remitentes en los mensajes SMS, MMS o RCS enviados a números españoles.

El objetivo es devolver la confianza a los usuarios en las comunicaciones electrónicas a través de mensajes y reforzar su protección frente al intento de fraudes de suplantación de identidad, una práctica cada vez más frecuente en la que los estafadores utilizan alias —por ejemplo, el nombre de un banco o de una empresa— para aparentar que un mensaje procede de una entidad legítima.



Foto de Tiger Lily en Pexels



Tribunales

Finanzas

Un banco no puede denegar la devolución inmediata del importe de una operación no autorizada alegando una negligencia grave del cliente

El Derecho de la Unión obliga al banco, en un primer momento, a devolver inmediatamente el importe de la operación no autorizada, salvo cuando tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional pertinente. No existe ninguna otra excepción a este principio de devolución inmediata, y el legislador de la Unión no ha dejado ningún margen de maniobra a los Estados miembros a este respecto. Si el banco demuestra que el cliente ha incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, alguna de las obligaciones relativas, en particular, a las credenciales de seguridad personalizadas, puede pedirle que soporte las correspondientes pérdidas. En un segundo momento, si el cliente se niega a restituir el importe de la operación no autorizada, corresponderá al banco interponer un recurso contra él para obtener la restitución.

Transporte

Una compañía aérea no puede invocar una circunstancia extraordinaria que haya afectado a un vuelo anterior si el retraso del vuelo posterior se debe a una decisión independiente que ella haya adoptado, siempre y cuando esta decisión constituya la causa determinante de dicho retraso

La compañía aérea no puede invocar una circunstancia extraordinaria que afectó a un vuelo anterior en el marco de una rotación si su decisión independiente de esperar a los pasajeros que se habían demorado a causa de los controles de seguridad constituye la causa determinante del retraso del vuelo posterior, y siempre y cuando dicha decisión no le fuera impuesta al transportista aéreo, en particular mediante una obligación legal.

Publicidad

Marroquinería de lujo: Puede considerarse engañosa para el público la inclusión en una marca de un número que evoca un legado histórico ficticio

La inclusión en una marca de un número que evoca un antiguo año de creación de la empresa y, por tanto, una prolongada tradición que no se corresponde con la realidad, puede inducir a los consumidores a error sobre la calidad y el prestigio de los productos.

Juego

El TSJ de Murcia confirma la sanción de 40.000 euros a una empresa de juego por permitir apostar a una persona incluida en el registro de prohibidos

La Sala de lo Contencioso-Administrativo desestima el recurso de la mercantil titular del establecimiento y avala la actuación sancionadora de la Administración autonómica. Recuerda que la ley atribuye responsabilidad tanto a la empresa explotadora de apuestas como al titular del local donde se desarrolla la actividad. La resolución explica que queda acreditado que el cliente accedió a la zona de apuestas sin que se hubiera realizado previamente el control de acceso. En este sentido, la Sala concluye que "nadie le pidió su identificación y accedió al juego ya que la máquina no estaba bloqueada".

Un operador de apuestas deportivas que ofrece servicios en un mercado nacional sin disponer de la licencia necesaria podría ser obligado a devolver las cantidades apostadas por los jugadores

No debería ser así si el operador no pudo obtener la licencia debido a deficiencias del procedimiento de concesión de licencias y las autoridades nacionales le aseguraron que no se exigiría el cumplimiento del requisito de licencia hasta que se estableciera un procedimiento conforme con el Derecho de la Unión.

Protección de datos

Una solicitud de acceso a los propios datos personales puede considerarse abusiva y denegarse si se presenta con el único fin de solicitar posteriormente una indemnización por una supuesta infracción del Reglamento General de Protección de Datos

El hecho de que una persona haya presentado ante diferentes responsables del tratamiento de sus datos personales varias solicitudes de acceso a los mismos, seguidas de solicitudes de indemnización, puede tomarse en consideración para determinar la existencia de una intención abusiva.



Reclamé el importe de la cancelación de un billete de autobús en la empresa de transportes FLIBCO (autobuses desde el aeropuerto de Charleroi en Bélgica) porque no pude utilizar el código que se facilitaba en una nueva compra y tras la negativa de dicha empresa de darme una solución alternativa a un nuevo viaje, contacté con el Centro Europeo del Consumidor y me devolvieron el dinero en un plazo de tiempo relativamente corto por lo que fueron muy eficientes.



Reseña de una consumidora en Google.



Foto de Mart Production en Pexels

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

Caso de éxito

CEC-España ayuda a una consumidora a cancelar una suscripción online de cerca de 6.000 euros que se había renovado automáticamente sin su consentimiento

Una consumidora española contrató en 2021 una suscripción online de 3 años para unos cursos de formación a través de la plataforma austriaca GoStudent. Una vez pasados los tres años, la empresa renovó automáticamente la suscripción (5.813,6 euros) para otros tres años más, sin que la empresa le hubiera advertido de que, si no solicitaba la cancelación, se renovarían automáticamente. La consumidora tampoco tuvo acceso a las condiciones del contrato ni dio su consentimiento a la renovación. Ante esta situación, contactó con la empresa para solicitar la cancelación y que no le cobraran ningún cargo adicional. Sin embargo, la empresa se negó a cancelarla. Le ofreció a cambio dos opciones: reducir la suscripción a un año en lugar de tres, pero con otras tarifas; o bien compartir la suscripción con otros familiares. La consumidora rechazó ambas propuestas y ante la falta de acuerdo, decidió contactar con CEC-España. Finalmente, gracias a la ayuda del Centro Europeo del Consumidor, consiguió la baja de la suscripción y que la empresa no le pasara ningún cargo adicional.

Derecho del consumidor a recibir información previa:

- ✓ La [Directiva 2011/83/UE](#) garantiza que los consumidores reciban información clara y comprensible antes de vincularse a un contrato, incluyendo renovaciones automáticas y las condiciones de resolución.

X (Twitter) Post destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

[¿Necesitas ayuda con tu reclamación? Podemos ayudarte siempre que cumplas estas condiciones:](#)

- ✓ Residas en España
- ✓ La tienda sea de otro país de la UE, de Noruega, Islandia o UK.
- ✓ Hayas reclamado a la empresa por escrito.
- ✓ No hayas acudido al Sistema Arbitral o a los Tribunales.

NIPO: 233-24-032-X

© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Secretaría General Técnica

2026

<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.