

## La Red Europea del Consumidor ECCNet celebra 20 años de servicio

La Red de Centros Europeos del Consumidor celebra su 20 aniversario poniendo en valor su capacidad para transformar la compleja legislación de la UE en soluciones prácticas para los ciudadanos.

## La UE lanza la Agenda del Consumidor 2030

### ■ La red ECCNet acoge con satisfacción la nueva Agenda del Consumidor 2025-2030 de la UE

La Agenda del Consumidor 2025-2030 establece una ambiciosa hoja de ruta para abordar la desigualdad digital, la responsabilidad de las plataformas, los derechos de los viajeros, la prevención del fraude y el consumo sostenible.

### ■ ECCNet advierte sobre la necesidad de mejorar más la protección de los consumidores en el comercio online

La red ECCNet señala que, para seguir mejorando la protección que Europa ofrece a los consumidores, la Agenda del Consumidor 2030 necesitaría ser más ambiciosa.

## 20 años de servicio de la Red Europea del Consumidor

La Red de Centros Europeos del Consumidor (ECCNet) celebra su 20 aniversario poniendo en valor su capacidad para transformar la compleja legislación de la UE en soluciones prácticas para los ciudadanos, para generar confianza en el mercado único, así como para actuar como un sistema eficaz de alerta rápida en Europa con el que hacer frente a los nuevos retos que preocupan a los consumidores.

### ECCNet: 20 años de diversidad de una red europea unida para defender al consumidor

Formada por 31 Centros repartidos en 29 países de la UE así como en Noruega e Islandia, la red ECCNet opera bajo diferentes sistemas jurídicos, culturas de consumo e idiomas; pero trabaja unida con un objetivo común: hacer que el mercado único sea más justo y accesible para todos los consumidores. Desde el Brexit, la COVID-19, la cancelación masiva de vuelos, hasta los desafíos de los nuevos mercados digitales; la red ECC-Net nunca ha dejado de ayudar a las personas consumidoras durante todo este tiempo. A lo largo de sus 20 años de actividad, ECC-Net se ha convertido en una fuerte estructura europea que ha sabido adaptarse a las nuevas características de los mercados y a las emergentes necesidades de los consumidores, transformando cada reto en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento profesional. Aprovechando su 20 aniversario, CEC-España ha publicado un [folleto](#) el que se hace un repaso de sus principales logros y servicios.

## Solo en 2024...

- **+130.000 casos gestionados** (consultas + reclamaciones).  
+10.000 de casos de residentes en España.
- **7.576.946 euros reembolsados** para los consumidores.





Úsula von der Leyen, presidenta de la Comisión Europea  
© European Union 2025

## La UE lanza la Agenda del Consumidor 2030

Durante los próximos cinco años, la Comisión Europea pondrá en marcha la Agenda del Consumidor 2025-2030; un plan estratégico con el que se quiere reforzar la protección de las personas consumidoras, mejorar la competitividad y promover el crecimiento sostenible. Esta nueva Agenda introduce nuevas propuestas e iniciativas para abordar, de manera eficaz, los retos a los que se enfrentarán los mercados europeos durante los próximos años. Para ello, se centra en cuatro ámbitos de actuación claves: completar el mercado único para los consumidores, asegurar la equidad digital y la protección de los consumidores en línea, promover el consumo sostenible y una aplicación y tutela eficaces.

## La red ECCNet acoge con satisfacción la nueva Agenda del Consumidor 2025-2030 de la UE

El 19 de noviembre, la Comisión Europea publicó la Agenda del Consumidor 2025-2030 en la que se establece una ambiciosa hoja de ruta para abordar la desigualdad digital, la responsabilidad de las plataformas, los derechos de los viajeros, la prevención del fraude y el consumo sostenible. La red ECCNet acoge con gran satisfacción esta hoja de ruta y celebra que muchas de las cuestiones planteadas desde hace tiempo por ECCNet se reflejan ahora en las acciones estratégicas recogidas en esta nueva Agenda. En particular, la red celebra que la Agenda del Consumidor 2025-2030 incorpore las siguientes líneas de actuación:

- ✓ Un fuerte enfoque en los mercados online y la Ley de Equidad Digital.
- ✓ Una propuesta valiente sobre el alquiler transfronterizo de vehículos.
- ✓ Evaluación del Reglamento sobre el bloqueo geográfico injustificado.
- ✓ Mayor protección contra el fraude financiero y mayor seguridad en los pagos.
- ✓ Refuerzo de la aplicación normativa y la cooperación transfronteriza.
- ✓ Avances en reparabilidad, sostenibilidad y transparencia.

## ECCNet advierte sobre la necesidad de mejorar aún más la protección de los consumidores en el comercio electrónico

La red ECCNet señala que, para seguir mejorando la protección que Europa ofrece a los consumidores, la nueva Agenda del Consumidor necesitaría ser más ambiciosa en los siguientes ámbitos:

- ✓ Responsabilidad de las plataformas con los comerciantes que venden productos inseguros y que no pertenecen a la UE.
- ✓ Demasiados vendedores no pertenecientes a la UE eluden las normas de la UE a través de los mercados en línea. Deben reforzarse y aplicarse las normas en estos casos.
- ✓ Medidas más estrictas en materia de responsabilidad por los paquetes y entregas transfronterizas.
- ✓ Los consumidores siguen enfrentándose a un vacío normativo cuando los paquetes desaparecen en envíos transfronterizos. Unas normas de responsabilidad más claras resolverían una de las principales causas de reclamaciones, y una aplicación más estricta podría impedir que los comerciantes online transfirieran la carga de la prueba a los consumidores.

## El Consejo de la UE aprueba la Directiva actualizada sobre la resolución alternativa de litigios

El Consejo ha dado su aprobación definitiva a una Directiva que actualiza, simplifica y mejora el marco vigente en materia de resolución alternativa de litigios. El texto jurídico adoptado tiene como objetivo hacer de la [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL) una opción más accesible y atractiva para resolver los litigios derivados de acuerdos contractuales, incluidas las cuestiones relacionadas con las obligaciones precontractuales. Adaptará el marco de resolución alternativa de litigios a los mercados digitales, reforzará el uso de la resolución alternativa de litigios en los litigios transfronterizos y simplificará los procedimientos de resolución alternativa de litigios en beneficio de todos los agentes. Además, la propuesta racionalizará las obligaciones de presentación de información y reducirá la carga administrativa.

A partir de ahora, bajo determinadas condiciones, la RAL será una opción para resolver los litigios entre los consumidores establecidos en la UE y los comerciantes de terceros países. Además, los comercios tendrán que responder en un plazo de 20 días desde que hayan sido contactados por una entidad RAL, y su falta de respuesta se considerará una negativa a participar en el proceso.

La Comisión Europea desarrollará una herramienta informática multilingüe y de fácil utilización para facilitar el uso de la resolución alternativa en los litigios transfronterizos en materia de consumo.

## Nuevo acto jurídico para acelerar la tramitación de las reclamaciones transfronterizas relativas a la protección de datos

El Consejo de la UE ha adoptado nuevas normas para mejorar la cooperación entre los organismos nacionales de protección de datos a la hora de hacer cumplir el Reglamento General de Protección de Datos, con el fin de acelerar el proceso de tramitación de las reclamaciones transfronterizas relativas a la protección de datos.

### Principales novedades:

- Armonización de los requisitos para admitir la reclamación.
- Armonización de las normas para la participación del reclamante.
- Derecho de la empresa u organización investigada a ser oída.
- Derecho a recibir las conclusiones preliminares para expresar su opinión al respecto.
- Procedimiento simplificado de cooperación. En casos sencillos, las autoridades de protección de datos pueden decidir, con el fin de evitar cargas administrativas, resolver una acción sin recurrir al conjunto completo de normas de cooperación.

### Plazos:

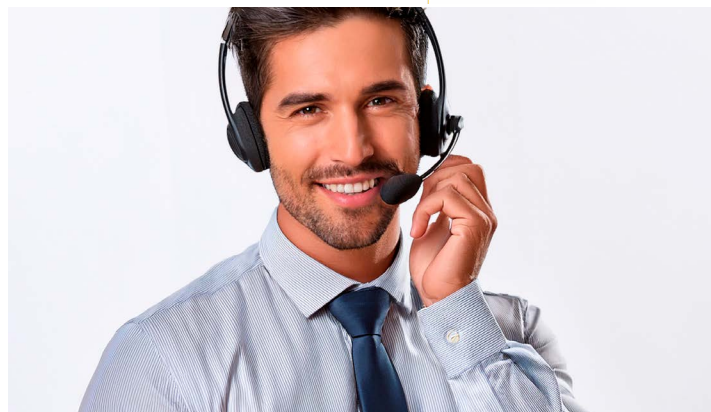
- Por lo general, 15 meses para resolver el caso.
- En casos más complejos, podrá prorrogarse 12 meses.
- En casos simplificados de cooperación, 12 meses.





## Aprobada en el Congreso la Ley de Servicios de Atención a la Clientela

La norma pretende poner fin a las llamadas comerciales no deseadas, a los gastos de gestión en tickets o billetes que aparecen al final del pago y a las renovaciones de suscripciones automáticas. La ley obligará a la transparencia de algoritmos en la publicidad y precios personalizados. Además, establece el derecho a ser atendido de forma gratuita y personal. Ahora la norma irá al Senado y después volverá al Congreso para su aprobación definitiva. Según declaraciones del ministro Bustinduy, esta ley dará más poder a los consumidores para hacer valer sus derechos frente a las empresas.



## Recomendaciones de CEC-España para consumir de forma responsable durante el Black Friday

El Centro Europeo del Consumidor en España advirtió durante el pasado Black Friday de que no siempre todas las ofertas cumplen con lo anunciado. Por eso, como cada año, el Centro Europeo quiso ayudar a los consumidores a distinguir entre una auténtica rebaja de aquellas otras que no lo son tanto, al tiempo que repasó algunos de sus derechos.



## Viajes combinados: nuevas normas sobre la protección del viajero

El Parlamento Europeo ha llegado a un acuerdo con el Consejo de la UE para actualizar las normas de protección para los viajeros de viajes combinados, basándose en las lecciones aprendidas de la pandemia y las grandes quiebras.

El proyecto de ley, acordado informalmente por los negociadores del Parlamento y el Consejo, introduce aclaraciones sobre la definición de viaje combinado, las condiciones para la cancelación y los derechos de los viajeros a recibir información, ayuda y reembolso en diversas situaciones, incluyendo la quiebra del organizador de su viaje o la interrupción del mismo por circunstancias extraordinarias.

**Cupones.** Derecho a rechazar los cupones y solicitar el reembolso en un plazo de 14 días si así lo prefiere el consumidor.

**Concurso de acreedores.** Si el organizador de su viaje quiebra, los clientes deben recibir un reembolso por los servicios cancelados con cargo al fondo de garantía de insolvencia en un plazo de 6 meses. En casos excepcionales de alta carga de trabajo, este plazo puede ampliarse a 9 meses.

**Resolución de reclamaciones.** Los usuarios deberán recibir un acuse de recibo a sus quejas en un plazo de 7 días y se deberá dar al cliente una respuesta razonada en un plazo de 60 días.



El acuerdo debe ahora ser aprobado formalmente por el Parlamento Europeo y el Consejo a principios del próximo año antes de entrar en vigor. Los Estados miembros dispondrán entonces de 28 meses para adaptar su legislación a las nuevas normas y de seis meses adicionales para empezar a aplicar las nuevas disposiciones.

## Nueva ley sobre seguridad aérea con la que se agilizan las compensaciones a pasajeros

El BOE ha publicado recientemente la [Ley 8/2025](#), de 29 de septiembre que establece un nuevo régimen de sanciones por infracciones, que serán impuestas por la dirección de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), entre las que destaca 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.



## Las aerolíneas pueden quedar exentas de pagar indemnización en caso de cancelación o retraso si cae un rayo en el avión

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) ha resuelto recientemente que el impacto de un rayo en un avión puede ser considerado circunstancia extraordinaria y eximir a las aerolíneas de compensar a los pasajeros por cancelaciones o retrasos si, tras este incidente, fuera necesario paralizar el avión para realizarle inspecciones técnicas que garanticen la seguridad en sus próximas operaciones. El caso sobre el que se ha pronunciado el Alto Tribunal europeo sienta jurisprudencia en el conjunto de la Unión.



## Las mascotas se consideran como “equipaje” a efectos de una posible indemnización por pérdida en los vuelos

Aunque el bienestar de los animales está protegido en los tratados de la Unión Europea, esto no impide que puedan ser considerados como “equipaje” cuando perros, gatos u otros animales domésticos son transportados en un vuelo junto con sus dueños. Esto supone que las compensaciones en caso de pérdida o daños de las mascotas se limiten a las previstas para el equipaje facturado, tal y como refleja una reciente sentencia del Tribunal de Justicia de la UE ([TJUE](#)). En esta sentencia, los jueces advierten también de que los pasajeros podrían optar a una mayor compensación a la prevista para el equipaje cuando se haga una declaración especial del valor a la hora de entregar el equipaje -en este caso, la mascota- siempre que el transportista aéreo esté de acuerdo y se haya pagado una cantidad adicional.





## Los viajeros pueden tener derecho al reembolso total de un viaje combinado cuando se producen fallos graves y el viaje pierde el sentido y el interés

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea avala que los viajeros pueden tener derecho a obtener un reembolso completo de un viaje combinado si el contrato no se ha ejecutado de manera correcta, aunque ya se hayan prestado algunos servicios. El Alto Tribunal señala que así ocurre cuando la prestación del servicio contratado es “tan grave” que el viaje combinado deja de tener objeto y ya no tiene objetivamente interés para el viajero.

## Nueva Ley de Movilidad Sostenible, la hoja de ruta hacia la descarbonización del transporte y el impulso del transporte público en España

España da un nuevo paso en la transformación de su sistema de transportes con la aprobación de la Ley de Movilidad Sostenible, una norma que redefine el marco de planificación pública y empresarial para avanzar hacia una movilidad más accesible, eficiente y baja en emisiones. La ley, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 4 de diciembre de 2025 (con entrada en vigor el siguiente día 5), constituye la base de un modelo orientado a la coordinación entre administraciones y a la participación activa del sector privado en la ordenación del sistema de transporte y los desplazamientos vinculados a los centros de trabajo.

**Impulso al transporte público.** Se trata de una de las líneas de actuación prioritarias de esta nueva norma que establece un marco de financiación estable mediante el Fondo Estatal para el Sostentamiento de la Movilidad, destinado a apoyar subvenciones al transporte público, proyectos de digitalización y actuaciones que reduzcan las emisiones asociadas a la movilidad. La ampliación de redes de transporte público y la mejora de la intermodalidad se integrarán en las políticas de planificación previstas en los instrumentos estatales, autonómicos y municipales.

## Acuerdo provisional para impulsar la transparencia y la comparabilidad de datos sobre emisiones de gases de efecto invernadero en el transporte de pasajeros

El acuerdo provisional alcanzado por el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo garantizará una mejor comparabilidad de los datos sobre las emisiones de gases de efecto invernadero del transporte de pasajeros y mercancías. El acuerdo alcanzado introduce un método común para calcular las emisiones basado en una norma mundial. Este acuerdo deberá ahora ser refrendado por los representantes de los Estados miembros en el Consejo (Coreper) y por el Parlamento Europeo. Posteriormente, se adoptará formalmente por las dos instituciones tras la formalización jurídico-lingüística del texto.

## Nuevos planes para impulsar el ferrocarril de alta velocidad y los combustibles sostenibles en la aviación y el transporte acuático

La Comisión Europea ha adoptado un paquete global de transporte, que acelerará el despliegue de la red ferroviaria europea de alta velocidad e impulsará la inversión en combustibles renovables e hipocarbónicos para los sectores de la aviación y el transporte acuático. El nuevo Plan de Acción establece los pasos necesarios para crear una red europea más rápida, interoperable y mejor conectada de aquí a 2040. El objetivo es reducir la duración de los viajes y hacer del ferrocarril una alternativa más atractiva al transporte aéreo de corta distancia.

La segunda iniciativa adoptada—[el Plan de Inversiones en Transporte Sostenible](#)— establece un enfoque común para impulsar la inversión en combustibles renovables e hipocarbónicos, centrándose en la aviación y el transporte acuático.



## Acuerdo entre el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo para simplificar los requisitos de información sobre sostenibilidad y diligencia debida

El acuerdo provisional alcanzado por la Eurocámara y el Consejo para simplificar los requisitos de presentación de información sobre sostenibilidad y diligencia debida simplifica la normativa vigente, reduce la carga de presentación de información y restringe el efecto de goteo de las obligaciones para las empresas más pequeñas. De esta forma, se consigue también impulsar la competitividad en la UE, crear un entorno empresarial más favorable para el crecimiento empresarial y la innovación. El acuerdo provisional debe ser refrendado por el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo antes de que sea adoptado formalmente por las dos instituciones.

## 21 aerolíneas se comprometen a dejar de practicar el greenwashing tras una denuncia de BEUC

Tras una denuncia presentada por la Organización Europea de Consumidores (BEUC), un total de 21 importantes compañías aéreas se han comprometido a dejar de utilizar argumentos que induzcan a error a las personas consumidoras sobre el impacto real de los vuelos en el medio ambiente. Así lo ha anunciado recientemente la Comisión Europea, tras concluir una investigación de un año y medio llevada a cabo por las autoridades nacionales de consumo.

## La Comisión Europea introduce nuevas etiquetas para informar mejor al consumidor y promover la compra de productos duraderos

La Comisión Europea ha presentado recientemente una nueva iniciativa que incluye un [anuncio](#) y una [etiqueta](#) para todos los productos vendidos en el mercado de la Unión Europea. Estas nuevas medidas que se introducen como consecuencia de aplicar la [Directiva](#) europea sobre el empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica, entrarán en vigor a partir del próximo año y -con ellas- se persigue facilitar la identificación de productos más duraderos e impulsar la transición hacia una economía circular.





## El Parlamento Europeo pide aplicar la ley y sanciones disuasorias para hacer frente al comercio online de productos ilegales o inseguros

El Parlamento Europeo ha aprobado una resolución que aborda la cuestión urgente de los productos ilegales e inseguros vendidos en la UE a través de plataformas de comercio electrónico, en su mayoría de fuera de la UE, como Shein, Temu, AliExpress y Wish. El asunto fue objeto de debate tras el escándalo en Francia en torno a la venta de unas muñecas sexuales con apariencia infantil y armas. Los eurodiputados apuntan a fallos sistémicos en la supervisión y los mecanismos preventivos y rechazan que se trate de incidentes aislados. Los europarlamentarios apuntan que estos hechos constituyen una grave violación del Derecho de la UE, además de una amenaza para la seguridad de los consumidores y los menores en particular. Por eso, se han mostrado a favor de una aplicación contundente de la normativa europea, el cierre temporal y rápido de plataformas incumplidoras, así como un mayor refuerzo de las autoridades aduaneras y de vigilancia del mercado.



## El Tribunal Constitucional de España apela a desarrollar una jurisprudencia que garantice el derecho a la conectividad y evite un uso descontrolado e indebido de la IA

Cándido Conde-Pumpido Tourón, presidente del Tribunal Constitucional, plantea la necesidad de desarrollar una jurisprudencia que garantice el derecho a la conectividad y el acceso equitativo a las tecnologías y a los sistemas de creación y distribución del conocimiento. En este sentido, ha apostado por la regulación, la responsabilidad y la transparencia de la inteligencia artificial (IA), puesto que un uso excesivo, descontrolado e indebido puede llegar a menoscabar derechos fundamentales. “Los tribunales constitucionales tienen el deber de sentar las bases de una justicia tecnológica acorde con la dignidad humana”, ha resaltado. Igualmente, ha mostrado su preocupación por el uso indebido de los datos personales, la discriminación algorítmica o la vigilancia excesiva ya que representan amenazas reales para los derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos. Por todo ello, ha pedido una respuesta coordinada por parte de los distintos poderes del Estado, especialmente para proponer soluciones que refuercen la protección de los derechos fundamentales en la era digital.

## Nueva propuesta para evitar la entrada en la UE de paquetes pequeños que actualmente no están sujetos a derechos de aduana

Los ministros de Finanzas de la UE han acordado abolir una norma que permitía la entrada en la UE de mercancías por valor inferior a 150 euros sin pagar derechos de aduana. Con este cambio, se aplicarán los derechos de aduana correspondientes a todas las mercancías que entren en la UE, armonizando así las normas vigentes en materia de impuestos de las mercancías importadas. La nueva norma se encuentra actualmente en proceso de negociación entre el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo y previsiblemente comenzará a aplicarse en 2028.

## Acuerdo para intensificar la lucha contra el fraude y aumentar la transparencia en los servicios de pago

El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo han alcanzado un acuerdo político provisional para reforzar la legislación de la UE en materia de servicios de pago. Con él se creará un nuevo Reglamento sobre Servicios de Pago que modificará la actual Directiva sobre esta materia, con el objetivo de crear un marco más moderno que aumente la protección de las personas consumidoras frente a los fraudes en los pagos como el que se produce en los “fraudes de suplantación de identidad”, incremente la transparencia de este tipo de servicios e instaure un sistema de pago en Europa más seguro y eficiente.

Los proveedores de servicios de pago tendrán que compartir entre ellos información relacionada con el fraude, y se deberá cotejar el nombre de las cuentas bancarias correspondientes antes de transferir fondos, como ya sucede con las transferencias de pago inmediato en euros. Los proveedores de servicios de pago serán considerados responsables si no cumplen con sus obligaciones legales. Además, las principales plataformas en línea y los motores de búsqueda solo podrán anunciar servicios financieros a consumidores de un Estado miembro si la empresa está regulada y autorizada en dicho país.

A partir de ahora, el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo seguirán trabajando en los elementos técnicos antes de su adopción definitiva por los colegisladores.

## La Comisión Europea propone simplificar las normas de transparencia para los productos financieros sostenibles

La Comisión Europea ha propuesto una serie de modificaciones del Reglamento sobre divulgación de información relativa a las finanzas sostenibles, el marco de transparencia de la UE para los productos financieros que integra objetivos medioambientales o sociales. Los cambios están diseñados para abordar las deficiencias actuales, haciendo que las reglas sean más simples, más eficientes y mejor alineadas con las realidades del mercado. Las normas modificadas propuestas darán lugar a una información más sencilla y utilizable para los inversores, lo que les permitirá tomar decisiones mejor informadas.





## Las autoridades europeas advierten a los consumidores de los riesgos y de la protección limitada de determinados criptoactivos

Las autoridades europeas de supervisión ([EBA](#), [EIOPA](#) y [ESMA](#)) advierten del riesgo que pueden entrañar los criptoactivos y de la limitada protección jurídica dependiendo de los criptoactivos en los que se invierta. Ante este riesgo, las autoridades recomiendan a las personas consumidoras que adopten todas las precauciones necesarias antes de invertir para que sus decisiones sean informadas.

Al mismo tiempo, apuntan que -si bien los productos financieros innovadores, entre los que se encuentran los criptoactivos, pueden mejorar la eficiencia, la resiliencia y la competitividad del sistema financiero de la UE- los consumidores deben tener en cuenta que no todos los criptoactivos son iguales. Señalan también que su protección como consumidores, en caso de que la hubiera, podría ser limitada en función de los tipos de criptoactivos y servicios de criptoactivos que utilicen. Por ejemplo, podrían no tener acceso a una información completa o a un procedimiento de tramitación de reclamaciones transparente y uniforme.

## Las plataformas online deben disponer una herramienta de notificación y acción para denunciar delitos y fraudes en línea

El mecanismo de notificación y acción establecido por el Reglamento de Servicios Digitales es una herramienta disponible en todas las plataformas online para denunciar contenidos ilícitos, como las estafas comerciales y otros fraudes financieros en línea. A través de esta herramienta, se pueden denunciar de forma sencilla rápida cualquier sospecha de estafa, falsificaciones, productos ilegales o cualquier otro delito. No es necesario estar totalmente seguro de que se trata de un delito para notificarlo y la plataforma deberá informar al denunciante sobre el resultado de la notificación. En caso de estar en desacuerdo con la decisión adoptada por la plataforma, se podrá presentar un recurso mediante el proceso de reclamación interno de la propia plataforma o apelar -de forma gratuita- a un [organismo independiente de resolución de litigios](#). Además, si la denuncia es una estafa evidente, las plataformas deben actuar con rapidez para retirarla o bloquearla. De lo contrario, pueden ser consideradas responsables y exponerse a demandas por daños y perjuicios.

## Nueva herramienta para denunciar irregularidades en el marco del Reglamento de Inteligencia Artificial

La Comisión Europea ha puesto en marcha una herramienta de denuncia de irregularidades ([«Whistleblower Tool»](#)) en el marco del [Reglamento de Inteligencia Artificial](#). Se trata de un canal seguro y confidencial para que las personas notifiquen las presuntas infracciones del Reglamento de Inteligencia Artificial directamente a la Oficina de IA de la UE. Los denunciantes podrán facilitar información relevante en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE. De esta forma, se podrá denunciar -de forma segura- posibles violaciones de la legislación que podrían poner en peligro los derechos fundamentales, la salud o la confianza pública. Al mismo tiempo, se garantiza el máximo nivel de confidencialidad y protección de datos mediante mecanismos certificados de cifrado.





## Los eurodiputados quieren medidas ambiciosas para proteger a los menores en Internet

El Parlamento Europeo ha aprobado un informe en el que expresa su profunda preocupación por los riesgos para la salud física y mental de los menores en el entorno digital y pide una mayor protección contra las estrategias manipulativas que pueden aumentar la adicción y perjudican la capacidad de los menores de concentrarse e interactuar de manera saludable con los contenidos en línea. De este modo, los eurodiputados proponen una edad mínima armonizada en toda la UE para acceder a redes sociales, plataformas de intercambio de vídeos y compañeros de IA, a los 16 años, aunque permitiéndolo desde los 13 años con consentimiento parental. La Eurocámara sugiere que se pueda exigirse responsabilidad personal a los altos cargos de las empresas en caso de incumplimiento grave y persistente, sobre todo en lo relativo a la protección de menores y la verificación de la edad.



### Cómo el Reglamento de Servicios Digitales protege a los menores en los entornos online

El artículo 28 del Reglamento de Servicios Digitales obliga a las plataformas, como Facebook, Instagram, TikTok, etc., a implementar medidas para proteger a los menores, garantizando su privacidad, seguridad y protección. Principales riesgos a los que se exponen los menores en internet:

#### 1. Contenido:

- Que incita al odio por motivos de raza, género, orientación sexual, etc.
- Contenido ilegal, como abusos sexuales o terrorismo.
- Contenido dañino, como la pornografía o violencia extrema.
- Contenido engañoso, como bulos y desinformación.

#### 2. Conductas:

La exposición a los riesgos de contenido puede poner al menor en una situación vulnerable por participar en conductas de odio, como el ciberacoso; conductas dañinas, como el grooming o sexting, o conductas de engaño, como la propagación de bulos o noticias falsas.

#### 3. Contacto:

Navegando por la red están expuestos a que les contacten desconocidos que buscan causarles daño. Estos contactos pueden derivar en situaciones como la extorsión sexual, o incluso en contactos físicos que ponen en riesgo la integridad de los menores.

#### 4. Contratación:

Los menores, como consumidores, pueden ser víctimas de estafas financieras, robo de datos personales y financieros, y elaboración de perfiles comerciales.

#### 5. Cross cutting risks (riesgos transversales):

Adicción, exposición de datos personales, interacción con bots e inteligencias artificiales, algoritmos de recomendación, etc.

La Comisión Europea publicó las [Directrices sobre la protección de los menores en línea](#), donde detalla esos riesgos y las medidas que deberían poner en prácticas las plataformas y las redes sociales para minimizarlos.

## Nuevas normas para mejorar la seguridad de los juguetes y proteger la salud de los niños

Los eurodiputados han confirmado un [acuerdo](#) con los Estados miembros para establecer nuevas normas de seguridad de los juguetes que protejan mejor la salud y el desarrollo infantiles. Se trata de una actualización de la directiva aprobada en 2009 en respuesta al aumento de las compras en línea (también a terceros países) y al uso de tecnologías digitales. Las nuevas reglas entrarán en vigor el vigésimo día tras su publicación en el Diario Oficial de la UE y los Estados miembros y la industria dispondrán de un período transitorio de cuatro años y medio para aplicar las nuevas medidas:

- ✓ Prohibido el uso de sustancias disruptoras endocrinas, sustancias dañinas para el sistema respiratorio y químicos tóxicos para la piel y otros órganos.
- ✓ Los juguetes destinados a menores de 3 años, o que los niños puedan llevarse a la boca, no pueden contener fragancias alergénicas ni conservantes.
- ✓ Todos los juguetes vendidos en la UE deberán incorporar un pasaporte digital con información esencial sobre seguridad.
- ✓ Las plataformas online tendrán que mostrar un enlace al pasaporte digital (por ejemplo, un código QR), indicar las advertencias de seguridad y el marcado CE.

## La eurocámara exige un mayor esfuerzo para asegurar la igualdad de derechos a todas las personas con discapacidad en la UE

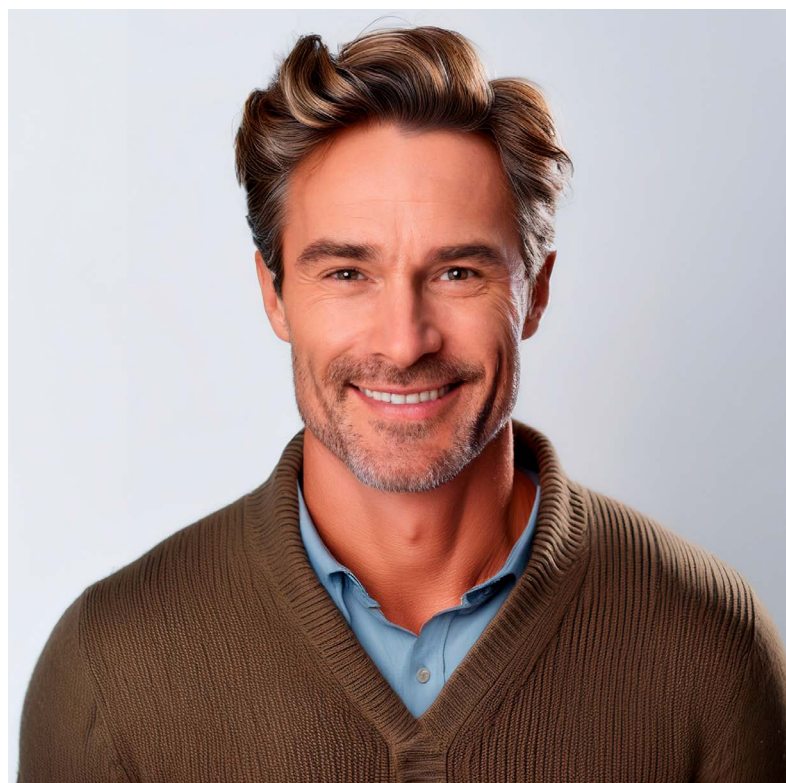
El Parlamento Europeo reclama una estrategia efectiva para 2025-2030 que incluya acciones concretas e instrumentos legales para solventar los obstáculos a los que todavía se enfrentan las personas con discapacidad en la UE y garantizar su plena inclusión y el cumplimiento de sus derechos. En particular quiere medidas ambiciosas para el acceso de las personas con discapacidad a la vivienda, los servicios digitales, al mercado laboral, la protección social, la educación, o la sanidad. En el informe presentado, hacen especial hincapié en la situación de las mujeres y niñas con discapacidad y piden abordar la discriminación a la que se enfrentan, así como mejorar su acceso a la sanidad, su participación en la vida pública y su protección. Igualmente, la accesibilidad de las mujeres y niñas con discapacidad en el deporte, el transporte, los productos y las tecnologías digitales también requiere, a su juicio, más impulso.

## El Consejo de la UE refuerza la protección de consumidores y del medio ambiente con la aprobación del Reglamento sobre detergentes y tensioactivos

El Consejo de la UE ha dado su aprobación definitiva al Reglamento sobre detergentes y tensioactivos con el que se facilitará la venta de esos productos en todo el mercado de la UE, protegiendo al mismo tiempo la salud humana y el medio ambiente. Asimismo, simplificará la información a los consumidores y aclarará los requisitos de etiquetado para las empresas. El texto todavía debe aprobarse en el Pleno del Parlamento Europeo y las nuevas normas se aplicarán tres años y medio después de la entrada en vigor del Reglamento.

## El Consejo de la UE acuerda su posición para simplificar los requisitos de los productos químicos y mantener un nivel elevado de protección al consumidor

El Consejo de la UE ha fijado su posición para simplificar las normas en el ámbito de los productos químicos manteniendo al mismo tiempo un nivel de protección elevado de los consumidores y el medio ambiente. Con este proyecto legislativo se simplifican determinadas disposiciones relativas a la clasificación, el etiquetado y el envasado de productos químicos, cosméticos y fertilizantes, a la vez que se garantiza una sólida protección de los consumidores.



## ¿Cómo consumimos la actualidad en España? Redes sociales para jóvenes, televisión para adultos

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha medido, por primera vez, cómo nos informamos en nuestro país y entre las conclusiones obtenidas destaca que las redes sociales fueron el medio más utilizado por los jóvenes entre 16 y 34 años, mientras que los mayores de 35 prefirieron seguir la actualidad viendo las noticias y/o programas de televisión. En las edades comprendidas entre los 50 y los 64 años la preferencia por la televisión se acentúa aún más: casi ocho de cada diez (78,9 %) la utilizan para informarse, mientras que solo uno de cada cuatro opta por las redes sociales. Además, un 41,2 % escucha la radio.

## Casa 47, la entidad que nace para garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada

El Gobierno de España acaba de presentar [Casa 47](#), la nueva Entidad Estatal de Vivienda y Suelo con la que se quiere materializar el artículo 47 de la Constitución Española que hace referencia a que todos los españoles y españolas tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, y en el que se asigna a los poderes públicos la función social de promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho.

Con su nacimiento se culmina un intenso proceso de reestructuración de Sepes hasta convertirse en Casa 47. La nueva Entidad gestionará el parque público de vivienda en España y ejercerá un papel fundamental en todo el ciclo residencial, desde la adquisición y planeamiento del suelo hasta la entrega final de llaves.

## España retirará los ultraprocesados de la alimentación infantil en hospitales

El Ministerio de Consumo anuncia un Real Decreto para garantizar una alimentación saludable en hospitales y en residencias de mayores que incluirá la retirada de los alimentos ultraprocesados de los menús de niños, niñas y adolescentes ingresados. Estos alimentos también quedarán excluidos de la sección de platos y menús infantiles en las cafeterías y comedores abiertos al público en estos centros. La normativa seguirá la senda del Real Decreto de Comedores Escolares aprobado el pasado mes de abril, con el que se garantizó que las comidas en colegios e institutos cumplieran con las recomendaciones de los organismos internacionales de salud.

### ◦ 90% de frutas y hortalizas frescas de temporada y menús variados en hospitales y residencias

El [texto legislativo](#) fijará un porcentaje mínimo de frutas y hortalizas de temporada (90%) y procedente de circuitos cortos y producción ecológica (10%).

### ◦ Al menos el 80% de los productos de las máquinas “vending” de hospitales y residencias serán saludables

El nuevo Real Decreto que prepara Consumo quiere regular también las [máquinas de vending](#) ubicadas en estos centros, garantizando que al menos el 80% de los productos que contengan sean alimentos saludables. La medida beneficiará a las personas usuarias de hospitales y residencias tanto públicas como privadas, así como de otros centros de titularidad pública que estarán bajo el paraguas de la normativa que prepara Consumo como puede ser un centro de salud o un centro de día, entre otros.





## Consumo sanciona con 64 millones de euros a Airbnb por anunciar viviendas sin licencia

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha sancionado con 64 millones de euros (64.055.311 €) a la plataforma online de alquiler de viviendas turísticas Airbnb por, entre otros motivos, publicar anuncios de alojamientos turísticos sin licencia. La resolución es firme y agota la vía administrativa después de haberse resuelto el recurso de alzada interpuesto ante el ministro de Consumo. Además, Airbnb deberá rectificar los incumplimientos identificados, eliminando los contenidos ilícitos publicados, deberá hacer pública la multa impuesta.



## España sanciona a 26 operadores de juego con más de 3 millones de euros por infracciones graves: Betfair, 888 y Codere entre los multados

Consumo ha publicado una nueva tanda de sanciones por infracciones graves y muy graves a 32 operadores del sector de las apuestas y juegos de azar online en España. Las sanciones muy graves afectan a 6 operadores extranjeros que funcionan sin licencia en España. Las 26 graves, que suman un total de más de 3 millones de euros, se imponen a operadores con licencia que han incurrido en algún tipo de infracción tipificada en el artículo 40 de la Ley 13/2011 de regulación del juego. En total, las multas superan los 33 millones de euros (33.503.000 €).

## Presentado un nuevo algoritmo para la detección precoz del juego online problemático

La Dirección General de Ordenación del Juego ha anunciado un nuevo algoritmo que permitirá detectar comportamientos de riesgo en el juego online. El algoritmo, sobre el que Consumo lleva tiempo trabajando, se ha presentado recientemente y se trata de una herramienta basada, por primera vez, en microdatos reales para identificar conductas adictivas con el objetivo de detectar patrones de juego problemático. Se trata de un mecanismo pionero en materia de detección precoz ya que, hasta ahora, estos mecanismos son desarrollados por cada operador de forma autónoma, por lo que no existen ni herramientas ni datos homogéneos sobre la eficacia de los mismos, lo que hace que la detección media sea de entorno al 3% de las personas que juegan.

Según cálculos de Consumo, esta herramienta aumentaría hasta en 10 puntos los porcentajes de detección actuales, tanto por la eficacia del modelo; al basarse en microdatos reales, como por la capacidad de homogeneizar los mecanismos de detección de riesgo que deben usar los operadores.



## Phishing Alert, el servicio para evitar la suplantación de identidad en los juegos de azar online regulados en España

La Dirección General de Ordenación del Juego proporciona a los ciudadanos el servicio [Phishing Alert](#) para prevenir y evitar la suplantación de identidad en los juegos de azar online regulados en España. Con esta iniciativa, los ciudadanos tienen la posibilidad de recibir alertas cuando alguien intenta registrarse en las plataformas de juego online adheridas utilizando su identidad de forma fraudulenta. De esta forma, actúa como una barrera preventiva, detectando los registros no autorizados lo que permite actuar rápidamente con el fin de evitar consecuencias más graves.

## El Gobierno de España promociona el teléfono del INCIBE para ayudar los usuarios de internet a resolver dudas y problemas de ciberseguridad

El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública ha presentado una nueva campaña de publicidad institucional del servicio [Tu Ayuda en Ciberseguridad – 017](#) con el objetivo de generar notoriedad y visibilidad de este servicio nacional, gratuito, confidencial, que gestiona el [Instituto Nacional de Ciberseguridad \(INCIBE\)](#) y con el que se quiere ayudar a solucionar los problemas de ciberseguridad del día a día de todos los usuarios y usuarias de Internet.



## Alerta: Llamadas fraudulentas en nombre de la CNMC

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha publicado un aviso para alertar de que personas desconocidas están llamando a los ciudadanos fingiendo ser la CNMC y reclamando supuestas deudas en la factura de la luz, facilitándoles números de cuenta para que hagan transferencias “urgentes”. La CNMC ya ha avisado que estas llamadas no proceden de la CNMC y que los estafadores están utilizando técnicas que hacen que aparezca el número oficial de la CNMC en el móvil de los ciudadanos. Desde la CNMC se recomienda colgar de inmediato, no facilitar información personal y reportarlo a las autoridades.



## Banco de España apuesta por la defensa de los derechos de los clientes bancarios con una prueba piloto de atención presencial al ciudadano

El nuevo programa piloto de atención presencial al cliente bancario abrirá en Valencia con el objetivo de orientar a la ciudadanía sobre cuestiones relacionadas con sus finanzas personales. Para ello, se necesitará una cita previa que puede solicitarse a través este [enlace](#). En concreto, los ciudadanos podrán realizar consultas relacionadas con la naturaleza de los productos y servicios bancarios, sus derechos como clientes bancarios, los procedimientos para reclamar, cuestiones de educación financiera, o cómo realizar trámites en el Banco de España. No obstante, Banco de España advierte de que, en ningún caso, se ofrecerá información, asesoramiento ni valoración de entidades, servicios o productos concretos.

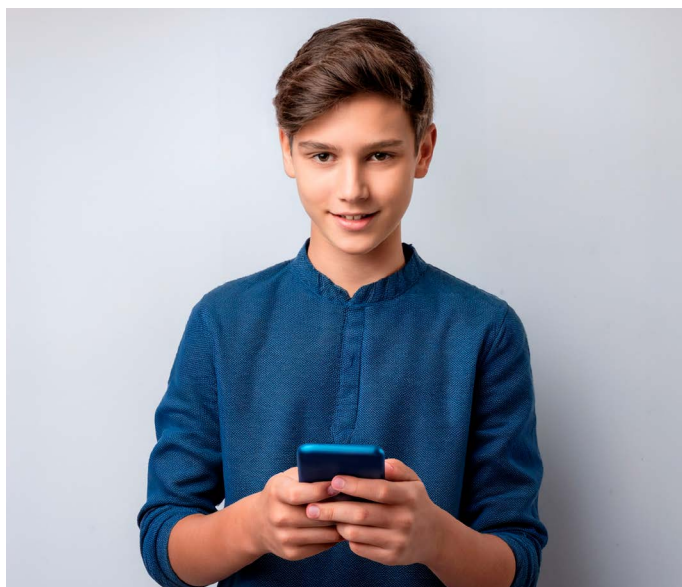
## Aprobada la creación de un punto de información único online sobre fraude financiero para ayudar a los ciudadanos

Ante la necesidad de intensificar y mejorar la coordinación para atajar la extensión de las estafas financieras y para que los ciudadanos cuenten con herramientas para identificarlas y evitarlas, la Comisión de seguimiento del Plan de Actuación contra el Fraude Financiero ha aprobado la creación de una web de referencia que ofrecerá toda la información y orientación práctica para que los ciudadanos puedan aprender a identificar posibles intentos de fraude y conocer los canales adecuados para denunciar posibles estafas financieras.

Banco de España recuerda que los ciudadanos pueden consultar las empresas autorizadas para realizar actividades financieras reservadas en los [Registros del Banco de España](#) y en los [Registros de la Autoridad Bancaria Europea](#) (empresas que operan en España autorizadas en otro país de la UE).

## Los menores de edad ya pueden hacer un “Bizum”

En muchas entidades, los menores de edad pueden abrir una cuenta y realizar operaciones bancarias a través de sus representantes legales. Ahora además van a poder enviar y recibir dinero y hacer compras online con Bizum, siempre con la supervisión de sus tutores legales. Entre las ventajas de que los menores de edad puedan hacer Bizum, Banco de España destaca la posibilidad de aprender a gestionar pequeñas cantidades de dinero y tomar decisiones de cierta responsabilidad con su dinero, permite compartir los gastos entre amigos y familiares o recibir la paga, así como disponer de forma rápida de dinero en caso de emergencia.





## Consultas públicas de la Comisión Europea

### Solicitud de opiniones sobre el refuerzo de las normas de la UE en materia de seguridad de los productos y del mercado

La Comisión Europea está recabando opiniones sobre dos importantes iniciativas destinadas a reforzar el marco de la UE para garantizar que todos los productos del mercado único sean seguros y adecuados para una economía cada vez más digital y circular. La primera iniciativa se refiere a la revisión del Nuevo Marco Legislativo, que establece los principios para el acceso al mercado, el mercado CE y la evaluación de la conformidad. Paralelamente, la Comisión está recabando opiniones sobre el Reglamento de Vigilancia del Mercado para evaluar su eficacia a la hora de ayudar a las autoridades y a las aduanas a hacer cumplir las normas de la UE en materia de productos.

>> Ambas iniciativas estarán vigentes hasta el **4 de febrero de 2026** y respaldan la próxima Ley Europea de Productos, cuya adopción está prevista para el tercer trimestre de 2026.

### Consulta pública para recabar opiniones sobre diseño ecológico y etiquetado energético para aparatos de calefacción central y calentadores de agua

La Comisión Europea solicita comentarios sobre los proyectos de actualización de cuatro reglamentos técnicos sobre diseño ecológico y etiquetado energético de aparatos de calefacción central y calentadores de agua, como calderas o bombas de calor hidrónicas.

>> El plazo de consulta estará abierto hasta el **23 de enero de 2026**.

### La Comisión consulta sobre el etiquetado energético y el diseño ecológico de frigoríficos domésticos y comerciales

La revisión tiene como objetivo ampliar los requisitos de los productos más allá de la eficiencia energética y el consumo de energía para cubrir también la reparabilidad y la reciclabilidad, entre otros.

>> La consulta durará hasta el **26 de febrero de 2026**.



## Vigilancia del mercado europeo

### Multa a X con 120 millones de euros por incumplir la Ley de Servicios Digitales

La Comisión Europea multa a X con 120 millones de euros como consecuencia de incumplir sus obligaciones de transparencia en virtud de la [Ley de Servicios Digitales](#). Las infracciones provendrían como consecuencia del diseño engañoso de su «marca de verificación azul», la falta de transparencia de su repositorio de publicidad y la falta de acceso de los investigadores a los datos públicos.

### La Comisión Europea investiga una posible conducta anticompetitiva de Google en el uso de contenidos en línea con fines de inteligencia artificial

La Comisión Europea ha iniciado una investigación para evaluar si Google aplica condiciones justas, razonables y no discriminatorias de acceso a los sitios web de los editores en Google Search, conforme a la [Ley de Mercados Digitales](#). Según las labores de supervisión de la Comisión, Google estaría reduciendo la visibilidad de los sitios web y contenidos de los medios de comunicación y otros editores en los resultados de búsqueda de Google, cuando dichas webs incluyen contenidos de socios comerciales. En caso de que la Comisión encuentre pruebas de incumplimiento de la normativa vigente sobre mercado digitales, informará de sus conclusiones preliminares y explicará las medidas a adoptar. Está previsto que la investigación concluya en un plazo de doce meses a partir de la apertura del procedimiento.

### La Comisión Europea abre una investigación sobre una posible conducta Red Bull

La Comisión Europea ha abierto una investigación en materia de competencia para evaluar si la empresa de bebidas energéticas Red Bull ha restringido ilegalmente la competencia en el sector de las bebidas energéticas, infringiendo así las normas de competencia de la UE que prohíben el abuso de posición dominante en el mercado. Con esta nueva investigación, se pretende comprobar si estas prácticas podrían estar manteniendo los precios altos y limitando la variedad de bebidas energéticas a disposición para los consumidores. Esta investigación forma parte de los esfuerzos para hacer cumplir las normas de competencia en la cadena de suministro alimentario en beneficio de los consumidores europeos.

### Meta se compromete a ofrecer a los usuarios de la UE la posibilidad de elegir anuncios personalizados para cumplir con la Ley de Mercados Digitales

La Comisión Europea reconoce el compromiso de Meta de ofrecer a los usuarios de la UE una alternativa a los servicios de Facebook e Instagram que les muestren anuncios menos personalizados, y cumplir así con la Ley de Mercados Digitales. Se trata de la primera vez que se ofrece esta opción en las redes sociales de Meta. De esta forma, ofrecerá a los usuarios la posibilidad de elegir entre compartir todos sus datos y ver publicidad totalmente personalizada, u optar por compartir menos datos personales para una experiencia con publicidad con una personalización limitada. Meta presentará estas nuevas opciones enero de 2026.

### Investigación antimonopolio sobre la nueva política de Meta respecto al acceso de los proveedores de IA a WhatsApp

La nueva política de Meta prohíbe a los proveedores de IA utilizar una herramienta que permite a las empresas comunicarse con sus clientes a través de WhatsApp, la «Solución WhatsApp Business», cuando la IA sea el servicio principal ofrecido. A la Comisión Europea le preocupa que esta nueva política pueda impedir que terceros proveedores de IA ofrezcan sus servicios a través de WhatsApp en el Espacio Económico Europeo y ha iniciado investigaciones sobre esta conducta.

### La Comisión Europea acepta los compromisos de TikTok en materia de transparencia publicitaria en virtud de la Ley de Servicios Digitales

TikTok ha presentado sus compromisos vinculantes para responder a todas las preocupaciones planteadas por la Comisión Europea en su investigación y las conclusiones preliminares de mayo de 2025. Estos compromisos garantizan la transparencia publicitaria e incluyen las siguientes responsabilidades:

- ✓ Proporcionar el contenido completo del anuncio, incluidas las URL en el enlace proporcionado en el anuncio.
- ✓ Actualizar su repositorio en un plazo máximo de 24 horas.
- ✓ Proporcionar los criterios de segmentación seleccionados por los anunciantes, junto con los datos agregados de los usuarios.
- ✓ Incluir opciones de búsqueda y filtros adicionales lo que permitirá a los usuarios encontrar anuncios más fácilmente.



## Tribunales

### Transporte

#### **El Tribunal Supremo dicta las primeras sentencias sobre el índice IRPH tras pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea**

El Tribunal parte de que no cabe dar una solución unívoca sobre el carácter transparente y la abusividad de esta cláusula, pues su validez dependerá de las concretas circunstancias de cada préstamo y de cada litigio, en función de los hechos que queden probados en el mismo.

#### **Las bebidas sin alcohol no pueden venderse como gin**

El Tribunal de Justicia declara que el Derecho de la Unión prohíbe claramente la presentación y el etiquetado como «gin sin alcohol» de bebidas por la simple razón de que dicha bebida no contiene alcohol. A ese respecto, resulta irrelevante que la denominación legal de «gin» vaya acompañada de la indicación «sin alcohol». En concreto, la prohibición no impide vender el producto en cuestión, sino que únicamente prohíbe hacerlo bajo la denominación legal que se reserva a una bebida espirituosa específica, en este caso el gin. Además, esa prohibición tiene por objeto proteger a los consumidores contra cualquier riesgo de confusión en cuanto a la composición de los productos y, a los productores de gin que cumplen los requisitos planteados por el Derecho de la Unión contra la competencia desleal.

#### **Vueling condenado a indemnizar a una mujer con esclerosis múltiple a la que no dejaron embarcar con su triciclo eléctrico**

Un juzgado de Bergara condena a la aerolínea Vueling a abonar 1.500 euros más intereses a una mujer con esclerosis múltiple a la que no dejaron embarcar en un avión con el triciclo eléctrico que utiliza para desplazarse por lo que la pasajera tuvo que alquilar un coche para realizar el trayecto contratado con la aerolínea. La viajera interpuso una demanda reclamando a la compañía un total de 1.500 euros por varios conceptos, entre ellos el alquiler del vehículo y los daños morales ocasionados. Tal como consta en la sentencia, antes de viajar, se puso en conocimiento de Vueling las características del triciclo eléctrico para confirmar que podía embarcar y la compañía aérea "dio el OK". Igualmente, la jueza recuerda que la viajera tenía, en este caso, derecho a una serie de compensaciones entre ellas, que se le facilitara un transporte alternativo, y no consta que la compañía realizara ninguna gestión para ello, ni la atendiera. En cuanto al daño moral, la jueza afirma que "la forma en la que ocurrieron los hechos es suficiente para asumir que ha existido ese daño".

#### **El operador de un sitio de mercado en línea es responsable del tratamiento de los datos personales contenidos en los anuncios que se publican en su plataforma**

El operador, entre otras, tiene la obligación de identificar, antes de que se publiquen, los anuncios que contengan datos sensibles y de verificar que el anunciante es efectivamente la persona cuyos datos figuran en un anuncio de ese tipo o ha obtenido su consentimiento explícito.

#### **Desestimado el recurso de Amazon contra la decisión de la Comisión Europea por la que se designó a la plataforma Amazon Store como «plataforma en línea de muy gran tamaño»**

Amazon EU Sàrl, que explota la plataforma Amazon Store, solicitó la anulación de la decisión de la Comisión con la que designó a esta plataforma como «plataforma en línea de muy gran tamaño» en virtud del DSA. Recientemente, el Tribunal General de la UE ha desestimado este recurso.



Gran trabajo y atención, muchas gracias por vuestra ayuda.

Reseña de un consumidor en Google.

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

## Caso de éxito

### CEC-España ayuda a un consumidor español a conseguir que una empresa italiana le reembolse más de 7.000 euros por una compra online cancelada

Un consumidor de un pueblo de Aragón compró tres máquinas agrícolas a través de una página web de una empresa italiana. Después de un tiempo sin recibir los productos, contactó con el comercio para cancelar dos de las máquinas y solicitar el reembolso correspondiente. Un mes después, la empresa seguía sin devolverle el dinero, por lo que volvió a contactar con la tienda para cancelar toda la compra. La empresa le confirmó dicha cancelación y que le haría el abono oportuno. Pasaba el tiempo y el reembolso no llegaba por lo que el consumidor decidió conceder un último plazo para que la tienda procediera con la devolución. Como no llegó a recibir una respuesta satisfactoria, contactó con el Centro Europeo del Consumidor para solicitar ayuda y, tras una breve intermediación, la empresa accedió a devolverle todo su dinero que ascendía a más de 7.000 euros.

## Derechos básicos del consumidor en las compras online:

### ✓ Confirmación de compra

El vendedor debe enviar al cliente justificación de la compra efectuada de forma inmediata.

### ✓ Gastos de envío

El comprador debe conocer los gastos de envío antes de terminar el proceso de compra.

### ✓ Plazo de entrega

Si la tienda no especifica ningún plazo de entrega, el plazo máximo no puede superar los 30 días. Si el comercio no puede cumplir con este plazo, deberá comunicárselo al comprador para decidir si quiere cancelar o no su pedido.

En caso de demora, la persona consumidora debe comunicarlo al vendedor que podrá establecer un plazo adicional. Si se incumpliera este nuevo plazo, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato y a la devolución de las cantidades abonadas.

### ✓ Garantía

La empresa debe informar de la existencia de una garantía y responderá por las faltas de conformidad.

- Garantía en productos nuevos: 3 años.
- Garantía en productos de segunda mano: Mínimo 1 año, máximo 3 años a acordar entre el vendedor y el comprador.
- Garantía en productos con elementos digitales: 2 años.

### ✓ Derecho de desistimiento

Con carácter general, el consumidor tiene derecho a dejar sin efecto el contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. El plazo máximo para ejercer este derecho es de 14 días naturales desde la recepción del producto.

### ✓ Derecho a la protección de datos personales

El consumidor tiene derecho a conocer cómo y por qué se recopilan sus datos personales. Tiene derecho también a corregirlos y suprimirlos y saber si la tienda online utiliza cookies y para qué están siendo utilizadas.

## X (Twitter) Post destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

¡Vuelve el calendario de Adviento del Centro Europeo del Consumidor! Del 1 al 24 de diciembre, compartiremos consejos diarios sobre compras online seguras, viajes y derechos de los consumidores en Europa. ¡Síguenos y no renuncies en estas fechas a tus derechos como consumidor!





## El equipo de CEC-España les desea unas felices fiestas

Muchas gracias a todas las personas que han confiado en nuestro Centro a lo largo de sus 20 años de vida. Durante este tiempo, nos hemos esforzado en defender los derechos de los consumidores y seguiremos haciéndolo en el futuro con el firme compromiso de seguir avanzando hacia un consumo más justo, sostenible y responsable.

Fotografía de Gustavo Fring en Pexels

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.

Fotografía de portada de Adrienne Andersen en Pexels.