

CEC-España logra más de 700.000 euros en reembolsos para los consumidores en 2025

El Centro recibió un total de 16.125 solicitudes, un 29% más que en 2024.

- 11.511 consultas informativas
- 4.614 reclamaciones

Nuevo vídeo de la red ECC-Net para poner en valor su papel estratégico en la defensa de los derechos de los consumidores europeos



Foto de Pavel Danilyuk en Pexels

Memoria Anual 2025

■ CEC-España recibe al director de CEC-Italia en una nueva visita de estudio

El Centro Europeo del Consumidor en España recibió la visita de estudio del Centro de Italia en la que los directores de ambos Centros -Stefano Albertini y Lidia Algara- junto con una representación de asesores legales abordaron cómo mejorar la eficiencia en la gestión de reclamaciones transfronterizas y reforzar su cooperación.

■ CEC-España reclama entornos digitales seguros y responsables para la infancia y la adolescencia

Con motivo de la celebración del Día de Internet Segura, el Centro español puso de manifiesto que las redes sociales son a menudo la principal causa del ciberacoso y, en términos más generales, de los problemas de salud mental entre los jóvenes.



CEC-España logra más de 700.000 euros en reembolsos para los consumidores en 2025

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) acaba de publicar su Memoria Anual 2025, un documento que recoge las principales actuaciones desarrolladas y los resultados obtenidos en la defensa de los derechos de las personas consumidoras a lo largo del pasado ejercicio.

El Centro recibió en 2025 un total de 16.125 solicitudes, lo que supone un incremento del 29% respecto a 2024. De ellas, 11.511 fueron consultas informativas, lo que ha supuesto un 26,2% más que el año anterior. En cuanto a las reclamaciones, el Centro recibió 4.614 expedientes, lo que representa un aumento del 36,6% respecto a 2024.

Como resultado de la labor desarrollada por el equipo del Centro, se lograron reembolsos superiores a 700.000 euros a favor de las personas consumidoras. Cabe destacar también que se consiguió resolver de forma favorable para el consumidor el 45% del total de las reclamaciones y que cerca del 70% de las personas usuarias se mostró satisfecha con la atención recibida.

Nuevo vídeo de la red ECC-Net para poner en valor su papel estratégico en la defensa de los derechos de los consumidores europeos

La red ECC-Net -integrada por todos los Centros Europeos del Consumidor- ha publicado un nuevo [vídeo](#) para dar a conocer su trabajo en la defensa de los derechos de los consumidores europeos que realizan compras transfronterizas en cualquiera de los países de la Unión Europea, además de en Islandia, Noruega y Reino Unido. Bajo el título "ECC-Network: con la vista puesta en 2030", el vídeo destaca la importante labor de asesoría legal en materia de consumo, especialmente en los mercados actuales en los que las personas consumidoras se enfrentan cada día a nuevos problemas de consumo. Para hacer frente a estos retos, la red ECC-Net ayuda a los consumidores que residen en la UE, Islandia o Noruega cuando tienen problemas con sus compras transfronterizas realizadas en estos países, así como en Reino Unido. Para ello, la red cuenta con más de 150 asesores legales repartidos en 29 países que gestionan más de 130.000 casos al año en toda Europa. Además, la valiosa información generada por la red permite mejorar las políticas europeas encaminadas a proteger los derechos de los consumidores. Igualmente, los Centros Europeos del Consumidor participan y lideran distintos proyectos con el objetivo de desarrollar unos mercados más justos y seguros para el consumidor. Su estrecho trabajo con distintas autoridades competentes y stakeholders persiguen también poner freno a los fraudes online y a las prácticas desleales de los comercios.

>> [Vídeos](#) de CEC-España.



Foto de Fauvels en Pixels

CEC-España recibe al director de CEC-Italia en una nueva visita de estudio

El pasado 18 de febrero, el Centro Europeo del Consumidor en España recibió la visita de estudio del Centro Europeo del Consumidor que Italia tiene en Bolzano. Durante la “study visit”, los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Italia y España -Stefano Albertini y Lidia Algara respectivamente- junto con una representación de asesores legales del Centro español abordaron diversos temas con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión de reclamaciones transfronterizas y reforzar la cooperación entre ambos Centros.

La reunión permitió identificar los dos sectores que presentan más dificultades a la hora de gestionar las reclamaciones transfronterizas entre estos dos países: los servicios de alquiler de vehículos y de alojamiento.

Entre los problemas con los que se encuentran los consumidores en estos casos destaca la dificultad para reunir pruebas suficientes que demuestren que los alojamientos contratados presentan condiciones deficientes o insalubres. Además, ambos directores coincidieron en que, en España, algunos proveedores de alojamiento no facilitan a los usuarios un e-mail de contacto para tramitar la reclamación y, en su lugar, solo proporcionan una dirección postal lo que impide que la resolución de la reclamación se lleve a cabo de una forma rápida. En este sentido, hay que advertir también que la red ECC-Net ha constatado que, en muchos casos, los proveedores que utilizan este canal de comunicación no suelen responder. Asimismo, ambos directores constataron que si la reserva se realiza a través de intermediarios o plataformas online, la situación se vuelve más compleja ya que, a menudo, la responsabilidad no está clara, lo que hace que la tramitación de las reclamaciones sea más difícil y lleve más tiempo.

Durante el encuentro, ambos Centros destacaron el fuerte aumento experimentado en el número de las reclamaciones desde 2025. Entre los motivos apuntados destacan la desaparición de la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR por sus siglas en inglés), así como el uso creciente de herramientas de inteligencia artificial.

Por otro lado, se advirtió del aumento significativo en el número de reclamaciones que ambos Centros reciben de materias o sectores en los que la red ECC-Net no tiene competencias para intervenir, lo cual ralentiza también la resolución de los casos.

Requisitos para reclamar con la ayuda de CEC-España

• Tres requisitos básicos:

1. Compras y contrataciones transfronterizas europeas.
Entre países de la UE, Noruega, Islandia o Reino Unido.
2. Compras particulares sin ánimo de lucro.
3. Compras y contrataciones a profesionales.

• Requisitos para el consumidor:

- ✓ Ser consumidor particular.
- ✓ Residir en España.
- ✓ Haber reclamado previamente por escrito a la empresa.
- ✓ No haber acudido al sistema arbitral, ni a la vía judicial.
- ✓ Disponer de las pruebas documentales necesarias.

• Casos en los que CEC-España no interviene:

- ✓ Delitos (fraudes, estafas...).
- ✓ Compras entre particulares.
- ✓ Compras entre empresas.

• Sectores en los que CEC-España no tiene competencias:

- ✓ Finanzas. (Autoridad competente: [Fin-Net](#)).
- ✓ Seguros fondos de pensiones. (Autoridad competente: [Fin-Net](#)).
- ✓ Servicios de inversión. (Autoridad competente: [Fin-Net](#)).
- ✓ Protección de datos. ([Autoridad competente](#)).
- ✓ Actividades del juego.
(Autoridad competente: [Órganos Judiciales](#)).
- ✓ Seguridad online. (Autoridad competente: [BCIT](#)).

Nuevo horario de atención telefónica de CEC-España

El Centro Europeo del Consumidor en España actualiza su horario de atención telefónica al consumidor. A partir de ahora, 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.



Martes y jueves
De 9:00 a 14:00 horas

CEC-España reclama entornos digitales más seguros y responsables para la infancia y la adolescencia

Con motivo de la celebración del Día de Internet Segura, el Centro Europeo del Consumidor en España puso de manifiesto que las redes sociales son a menudo la principal causa del ciberacoso y, en términos más generales, de los problemas de salud mental entre los jóvenes, de ahí la importancia de ofrecer a los menores una protección adecuada. Según el informe de Unicef, *Infancia, Adolescencia y Bienestar Digital* del pasado mes de noviembre, el 5,7% de los niños y adolescentes presenta un uso problemático de las redes sociales que interfiere en su vida cotidiana y se asocia a síntomas de ansiedad, peor calidad de vida o una mayor exposición a situación de acoso. Por este motivo, países como Australia, Francia, Portugal o más recientemente España, están trabajando para prohibir su uso entre niños y adolescentes.

Igualmente, el Centro Europeo advierte de que los problemas de seguridad online no tienen su origen en los jóvenes, sino en los aspectos estructurales como el diseño y navegación de las plataformas online basadas en algoritmos que maximizan la atención de los usuarios; la falta de sistemas seguros y efectivos de verificación de edad que impidan que los menores puedan acceder a contenidos inadecuados; así como la facilidad para difundir contenidos nocivos.

De esta forma, CEC-España insiste en la necesidad de seguir trabajando para transformar el entorno en línea en un espacio más seguro, inclusivo y estimulante. Del mismo modo, señala que deberían adoptarse las medidas necesarias para garantizar el desarrollo de una tecnología ética y responsable que garantice que los más jóvenes también puedan beneficiarse de los aspectos positivos del nuevo entorno digital.



Foto de Carola G en Pexels

CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros en caso de cancelación o retraso de trenes

Con motivo de la huelga general convocada por los maquinistas de trenes recientemente, El Centro Europeo del Consumidor en España recordó que los pasajeros afectados tienen derecho a la devolución del precio del billete, a comida y alojamiento necesario, a un transporte alternativo y a una posible indemnización.



Foto de Antonio García Rats en Pexels

Estas son las recomendaciones de CEC-España para comprar en rebajas

Un año más, el Centro Europeo del Consumidor en España ha querido ayudar a las personas consumidoras a defender sus derechos recordando que, en rebajas, lo que se reducen son los precios no sus derechos y que, siempre que se oferten artículos con reducción de precio, deberá figurar con claridad el precio anterior para poder llevar a cabo una correcta comparación. En este contexto, se entiende como precio anterior, el precio menor aplicado durante los treinta días previos a la rebaja.

Igualmente, CEC-España ha repasado algunas de las prácticas comerciales desleales que algunos comercios -especialmente las plataformas y tiendas online- utilizan para presionar a las personas consumidoras para que compren de forma impulsiva, como el uso de patrones oscuros ilícitos tales como los precios por goteo (consistente en ocultar costes al inicio del proceso de la compra, apareciendo cargos obligatorios únicamente en las etapas avanzadas); técnicas de venta bajo presión (cuentas atrás irreales, o mensajes de escasez falsos provocando en el consumidor una sensación artificial de urgencia); o precios personalizados basados en datos personales.



Foto de Max Fischer en Pexels

Consejos de CEC-España para comprar en San Valentín y evitar fraudes online

El Día de San Valentín se celebra cada año por muchas parejas y es aprovechado por las empresas para aumentar las ofertas comerciales, animando a los consumidores a realizar compras e incrementar el número de actividades de ocio. De ahí la importancia de conocer los derechos que amparan a los consumidores y prestar especial atención a las condiciones de la publicidad con el fin de asegurarse de que cumplan con lo contratado. Con este objetivo, el Centro Europeo del Consumidor en España, ofreció una serie de recomendaciones para comprar de forma responsable y conocer mejor nuestros derechos.



Foto de Karola G en Pexels

España impulsa una mayor protección para los consumidores prohibiendo incrementos abusivos de precios tras el accidente ferroviario de Adamuz

Tras la prohibición de las subidas abusivas en los precios personalizados en caso de emergencias declaradas por protección civil a través del Real Decreto-ley de la Dana, ahora el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 está avanzando en una [nueva regulación](#) para ampliar esta protección a otras situaciones. De esta forma, persigue limitar también los precios dinámicos con el objetivo de evitar subidas abusivas en situaciones de emergencia o catástrofe. Esto supone que las compañías deberán comunicar de antemano el precio que tendrá un producto o servicio durante el periodo en el que esté a la venta, sin posibilidad de superar las tarifas anunciadas.



Foto de Moose Photos en Pexels



Foto de Anh Nguyen en Pexels

Consumo exige a siete multinacionales que retiren su oferta de alojamiento vacacional en territorios ocupados por Israel

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha exigido a siete plataformas de alojamiento vacacional que retiren los 138 anuncios de alojamientos que tienen publicitados en territorio palestino ocupado por Israel.

Tras la investigación en la que se han recopilado decenas de anuncios de alojamientos vacacionales, se han detectado 138 anuncios de alojamientos turísticos en siete plataformas de intermediación que ofertan estos servicios en España. A todas ellas se ha enviado un primer requerimiento para informarlas de que se ha detectado contenido ilícito en sus plataformas, instándolas a su inmediata retirada o bloqueo.

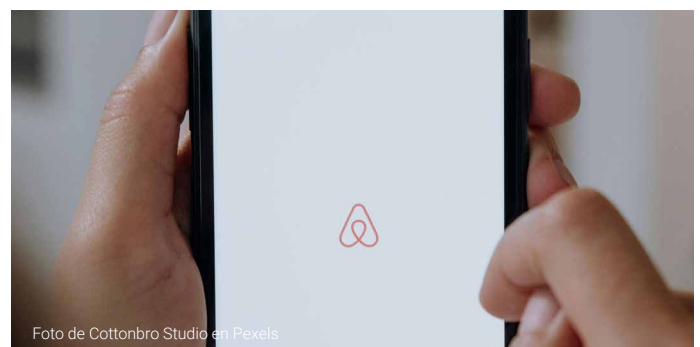


Foto de Cottonbro Studio en Pexels

Sancionada Airbnb con 64 millones de euros por anunciar viviendas sin licencia

Consumo 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 deviene firme y agota la vía administrativa después de haberse resuelto el recurso de alzada interpuesto ante el ministro de Consumo. La resolución implica, además, dos sanciones accesorias que obligan a la plataforma a rectificar los incumplimientos identificados, eliminando los contenidos ilícitos publicados, y a hacer pública la multa impuesta.

España limitará la oferta de ultraprocesados en todos los centros públicos, incluidos hospitales y residencias

Un nuevo Real Decreto fomentará una alimentación más saludable y respetuosa con el medio ambiente, estableciendo unos criterios mínimos de calidad nutricional y sostenibilidad en todo tipo de centros públicos como museos, bibliotecas, universidades, centros deportivos o en la restauración de los centros públicos de trabajo. Estas mejoras se aplicarán también en los centros públicos y privados que atiendan a personas dependientes o con necesidades especiales como centros sanitarios, sociosanitarios, residencias y centros de mayores, centros de atención a mujeres víctimas de violencia de género o centros de tutela de menores.

Las normas prevén limitar la cantidad máxima de ultraprocesados y frituras de los menús. En aquellos centros en los que haya un régimen residencial o pensión completa, habrá como máximo dos raciones semanales de ultraprocesados. En el caso de los desayunos y meriendas, el límite será como máximo uno a la semana. Para los menús infantiles, se excluirán por completo todos los ultraprocesados. Además, deberán atenderse las necesidades individuales de las personas usuarias, por motivos de salud, éticos o religiosos.

Consumo plantea prohibir las bebidas energéticas a menores de 16 años

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha anunciado su intención de poner en marcha una normativa que prohíba la venta de todas las bebidas energéticas a menores de 16 años, y que esta prohibición se ampliará a los menores de 18 en el caso de las bebidas que tengan más de 32 miligramos de cafeína por cada 100 mililitros.

Según el Ministerio, esta medida cuenta con un amplio apoyo social -en referencia al último [barómetro sobre publicidad de alimentos y bebidas energéticas](#) de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición- y, según el cual, nueve de cada diez personas en España está de acuerdo con esta prohibición y un 88,3% de los encuestados entre 18 y 35 años apoyan también prohibir las bebidas energéticas.

Esta regulación se sumará a la prohibición de la venta de bebidas energéticas en los centros escolares de todo el país que impulsó el Ministerio el año pasado, con la aprobación del Real Decreto de Comedores Escolares Saludables y Sostenibles.



Aprobada la primera ley sobre la atención a la clientela con la que se blindan los derechos de los consumidores frente a las grandes empresas

Con la aprobación de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela, España cuenta con la primera ley que regula este tipo de servicios, y que prevé una serie de medidas con las que se pretende poner fin a las llamadas spam, los gastos de gestión ocultos, las reseñas falsas o las renovaciones de contrato no consentidas. Igualmente, incluye mejoras para una atención telefónica gratuita, ágil, justa y personalizada, al tiempo que establece derechos y obligaciones para que las empresas actúen con transparencia y respeto hacia las personas consumidoras.

Propuesta una nueva numeración con el prefijo 400 para identificar las llamadas comerciales

El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública ha sometido a trámite de audiencia pública dos resoluciones para atribuir ciertos rangos de numeración, específicos y diferenciados, para las llamadas de atención al cliente y para las llamadas comerciales.

Las resoluciones dan cumplimiento a la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (SAC), aprobada en el mes de diciembre, y tienen como objetivo reforzar la protección de los usuarios frente a las llamadas y SMS comerciales fraudulentos o no deseados, reduciendo riesgos y molestias. El nuevo rango para las llamadas comerciales comenzará con el prefijo 400, lo que permitirá a los usuarios identificarlas claramente y decidir si desean atenderlas. Cuando la nueva numeración esté plenamente operativa, los operadores bloquearán las llamadas que identifiquen como comerciales y de atención al cliente que no están utilizando la numeración establecida.

Esta numeración será bidireccional, de manera que los clientes podrán recibir y realizar llamadas, y el coste no podrá superar el de una llamada normal. La nueva Ley SAC también establece la obligación de renovar cada dos años los consentimientos otorgados por el usuario para recibir llamadas comerciales. Asimismo, considerará nulos los contratos efectuados en llamadas comerciales realizadas sin consentimiento previo.

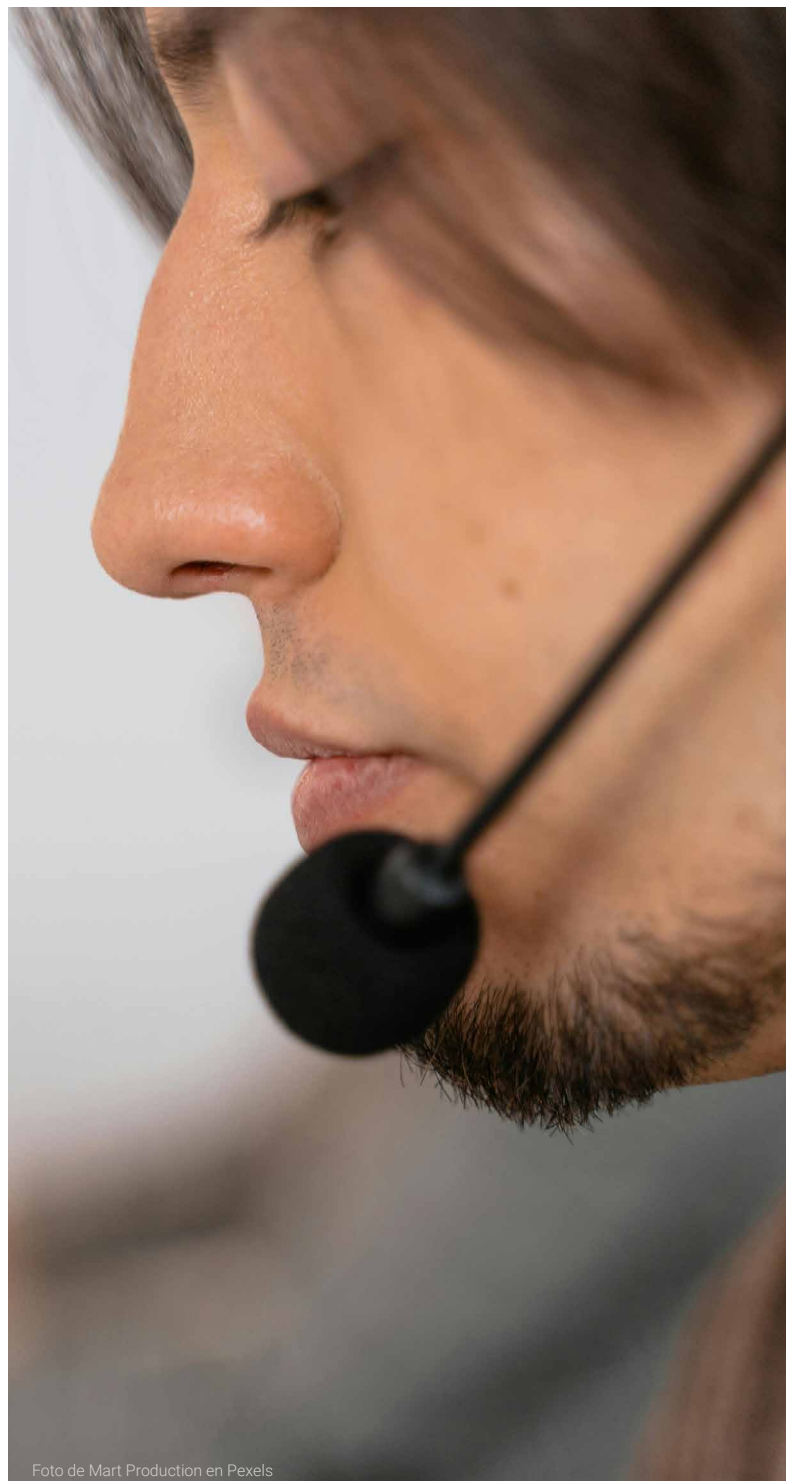


Foto de Mart Production en Pexels

España prohíbe los espectáculos taurinos que denigran a personas con discapacidad

El Consejo de Ministros ha aprobado un Real Decreto con una disposición que modifica el Reglamento de Espectáculos Taurinos con la que quedan prohibidos los espectáculos cómico-aurinos que no respeten la dignidad humana y denigren públicamente a personas con discapacidad, y más concretamente a personas con enanismo.

Junto a estas medidas, el Gobierno de España ofrece un programa de reinserción laboral para las personas con discapacidad que se han visto obligadas a trabajar en estos espectáculos taurinos y en otro tipo de exhibiciones denigrantes que hacen mofa pública de sus cuerpos. Se trata del programa 'Pisadas con dignidad' lanzado en 2022 y que ofrece a estas personas apoyo social y formación laboral para que puedan acceder a un trabajo digno.



El futuro euro digital: sin restricciones de uso ni coste para los ciudadanos

El futuro euro digital será una nueva forma de dinero emitida por el Banco Central Europeo, pensada para hacer pagos de manera fácil y segura, igual que con el efectivo, pero en formato digital. Está diseñado para funcionar como el dinero en efectivo; es decir, tú decides cómo y cuándo lo usas, con la misma libertad que con los billetes y monedas tradicionales, pero en versión digital.

En lo que se refiere a la programabilidad del euro digital, esta hace referencia a la posibilidad de hacer los llamados pagos condicionales, por ejemplo, que el dinero de una compra online se transfiriera cuando se recibe el producto por lo que el euro digital permitirá opciones de pago más seguras y cómodas para los usuarios. Sin embargo, esto no significa que el euro sea “dinero programable”.

¿Qué es dinero programable?

El dinero programable es una forma de dinero digital que solo puede utilizarse para un fin predeterminado, como ocurre con un vale que sirve para comprar en un lugar o momento concretos, por ejemplo, las tarjetas restaurante.

El euro digital no será dinero programable

El BCE y la Fundación ONCE inician una colaboración para garantizar que el euro digital sea accesible para todos

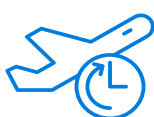
La [colaboración](#) garantizará el acceso universal al euro digital en consonancia con los principios de igualdad, inclusión social y no discriminación. El Banco Central Europeo contará con los conocimientos y experiencia de la Fundación ONCE para asegurar que la aplicación móvil del euro digital sea fácil de usar y accesible, incluso para personas con discapacidad. Por su parte, la Fundación ONCE prestará asesoramiento técnico y comprobará la accesibilidad de los prototipos de app del euro digital.



Foto de Markus Spiske en Pexels



Foto de Brett Sayles en Pexels



El Parlamento Europeo defiende los derechos de los pasajeros aéreos

Los eurodiputados quieren preservar el derecho de los viajeros a compensación por retrasos a partir de tres horas, además de trámites de reembolso más simples y equipaje de cabina gratuito.

Esta posición del Parlamento Europeo se enviará al Consejo de la UE y en caso de que este no acepte las enmiendas del Parlamento, se convocará un [Comité de Conciliación](#) para llegar a un acuerdo sobre la ley definitiva.

- Indemnización a partir de tres horas de retraso y sin cambios en la cuantía actual.
- Las compañías deben facilitar a los viajeros un formulario precumplimentado para indemnizaciones y reembolsos.
- Equipaje de mano sin coste extra: un objeto personal y una pequeña pieza de equipaje.
- Los adultos que viajen con niños menores de 14 años y los pasajeros que acompañen a personas con movilidad reducida deben poder sentarse juntos sin pagar más.

Europa toma medidas para lograr una vivienda más asequible

El nuevo Plan de la Comisión Europea se centra en aumentar la oferta de vivienda, impulsar la inversión y las reformas, abordar los alquileres de corta duración en zonas de vivienda tensionada y apoyar a las personas más afectadas. Este Plan propone medidas para desarrollar un sector de la construcción y la renovación más productivo e innovador que aborde el desajuste entre la oferta y la demanda de vivienda a través de la Estrategia Europea para la Construcción de Viviendas.

Por su parte, la [Comisión Especial del Parlamento Europeo](#) sobre la Crisis de la Vivienda destaca que millones de europeos se enfrentan a condiciones de vida precarias debido a la crisis de la vivienda y pide que la legislación de la UE aborde la viabilidad y el coste de la construcción de nuevas viviendas.

Aprobada una estrategia para reforzar el estado de bienestar en España

Entre los objetivos de esta estrategia puesta en marcha por el Gobierno de España destaca mejorar el acceso a la vivienda, triplicando para ello la inversión pública en este área con un aporte de 7.000 millones de euros de aquí a 2030. Se busca así alcanzar el 5% de vivienda en alquiler social en cuatro años. La estrategia también plantea incorporar al mercado del alquiler hasta un 10% del número de viviendas que actualmente operan como alojamientos turísticos. Asimismo, se apunta la necesidad de priorizar el acceso de los jóvenes a la vivienda con el fin de reducir su edad de emancipación.

El Gobierno de España investiga anuncios de viviendas en grandes portales inmobiliarios por posibles incumplimientos de la normativa de alquiler

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha iniciado recientemente una investigación para detectar y retirar anuncios de viviendas en alquiler situadas en zonas declaradas tensionadas que se estarían ofertando a precios superiores a los establecidos legalmente para grandes tenedores, o que no incorporan la información obligatoria sobre el precio del último contrato de arrendamiento en el caso de particulares. Estas conductas podrían constituir infracciones de la normativa de consumo, al ser consideradas prácticas desleales por engañosas, y dar lugar a la imposición de sanciones.

El Ministerio ha recordado también que la Ley de Servicios de Atención a la Clientela, aprobada por el Congreso el pasado 11 de diciembre y publicada en el Boletín Oficial del Estado el 27 de diciembre, establece la obligación de que los portales inmobiliarios incluyan en los anuncios online de viviendas ubicadas en zonas tensionadas información clara y accesible que permita a las personas consumidoras conocer los criterios utilizados para fijar la renta ofertada.



Foto de Monstera Production en Pexels

El problema de la vivienda es ya la principal preocupación de los españoles

Todo lo relacionado con el acceso a la vivienda se percibe ya como el principal problema que existe actualmente en España según un 42,8% de los encuestados por el Barómetro de febrero del Centro de Investigaciones Sociológicas. La novedad de este último estudio es que ha pasado a ser, también, la primera preocupación cuando se pregunta "por el primer problema que personalmente le afecta más" con un 27,6% de las respuestas.

El Consejo de la UE y el PE quieren capacitar y proteger a los consumidores inversores

El Consejo de la Unión Europea y el Parlamento Europeo han acordado un marco actualizado de inversión minorista para capacitar y proteger a los consumidores a la hora de invertir. Las nuevas normas ofrecerán a la ciudadanía y a las empresas un abanico más amplio de oportunidades de inversión y financiación eficientes. La legislación actualizada ofrecerá a todas las personas consumidoras un mismo nivel de información clara, trato justo y protección elevada, sean cuales sean los productos de inversión y los canales de comercialización y distribución que utilicen. El paquete moderniza y simplifica las normas de protección de los inversores para que sean coherentes entre los distintos sectores financieros.



Foto de Hanna Pad en Pexels

Acuerdo europeo para recaudar derechos de aduana sobre los paquetes pequeños a partir del 1 de julio de 2026

El Consejo de la UE ha decidido aplicar un derecho de aduana fijo de 3 euros a los paquetes pequeños con un valor declarado de menos de 150 euros que entren en la UE, en gran medida a través del comercio electrónico, a partir del 1 de julio de 2026.

Esta medida temporal responde al hecho de que estos paquetes entran actualmente en la UE libres de derechos, lo que da lugar a una competencia desleal para los vendedores de la UE, riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores, altos niveles de fraude y problemas medioambientales. La medida se mantendrá hasta que entre en vigor el acuerdo permanente para estos paquetes, pactado en noviembre de 2025.

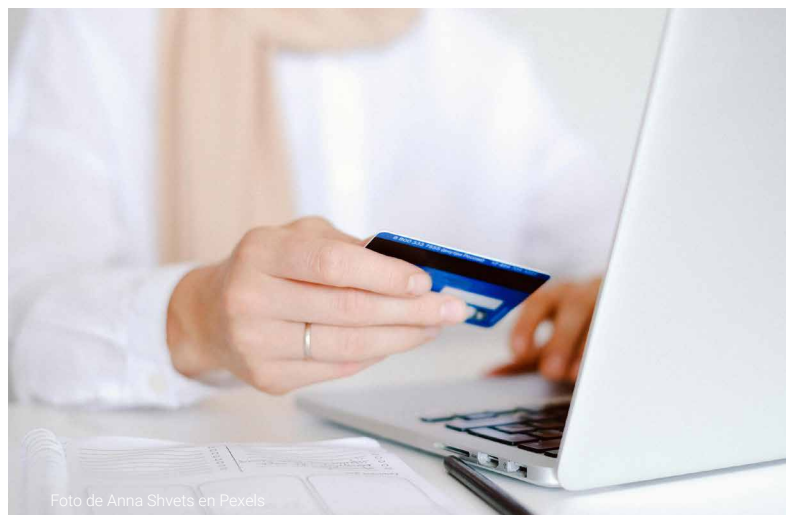


Foto de Anna Shvets en Pexels

En vigor nuevas normas más estrictas sobre la seguridad de los juguetes

El nuevo Reglamento Europeo sobre la seguridad de los juguetes entró en vigor el 1 de enero de 2026, tras su adopción por el Parlamento Europeo y el Consejo de la UE. Se refuerza así la protección de los niños contra las sustancias químicas nocivas presentes en los juguetes y mejora la aplicación de las normas de seguridad de los juguetes de la Unión.

Las sustancias serán prohibidas en los juguetes tan pronto como se identifiquen como peligrosas, incluidos los productos químicos que alteran las hormonas, dañan los pulmones, causan alergias en la piel o dañan órganos específicos. La prohibición también abarca las sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas (PFAS) y los bisfenoles.

Las nuevas normas también refuerzan la prohibición existente de las sustancias que pueden causar cáncer, daños genéticos o daños a la reproducción (sustancias carcinógenas, mutágenas o tóxicas para la reproducción). Asimismo, todos los juguetes introducidos en la UE deberán tener un pasaporte digital del producto, con información sobre seguridad y cumplimiento, accesible para los consumidores en línea a través de un código QR u otro soporte de datos.



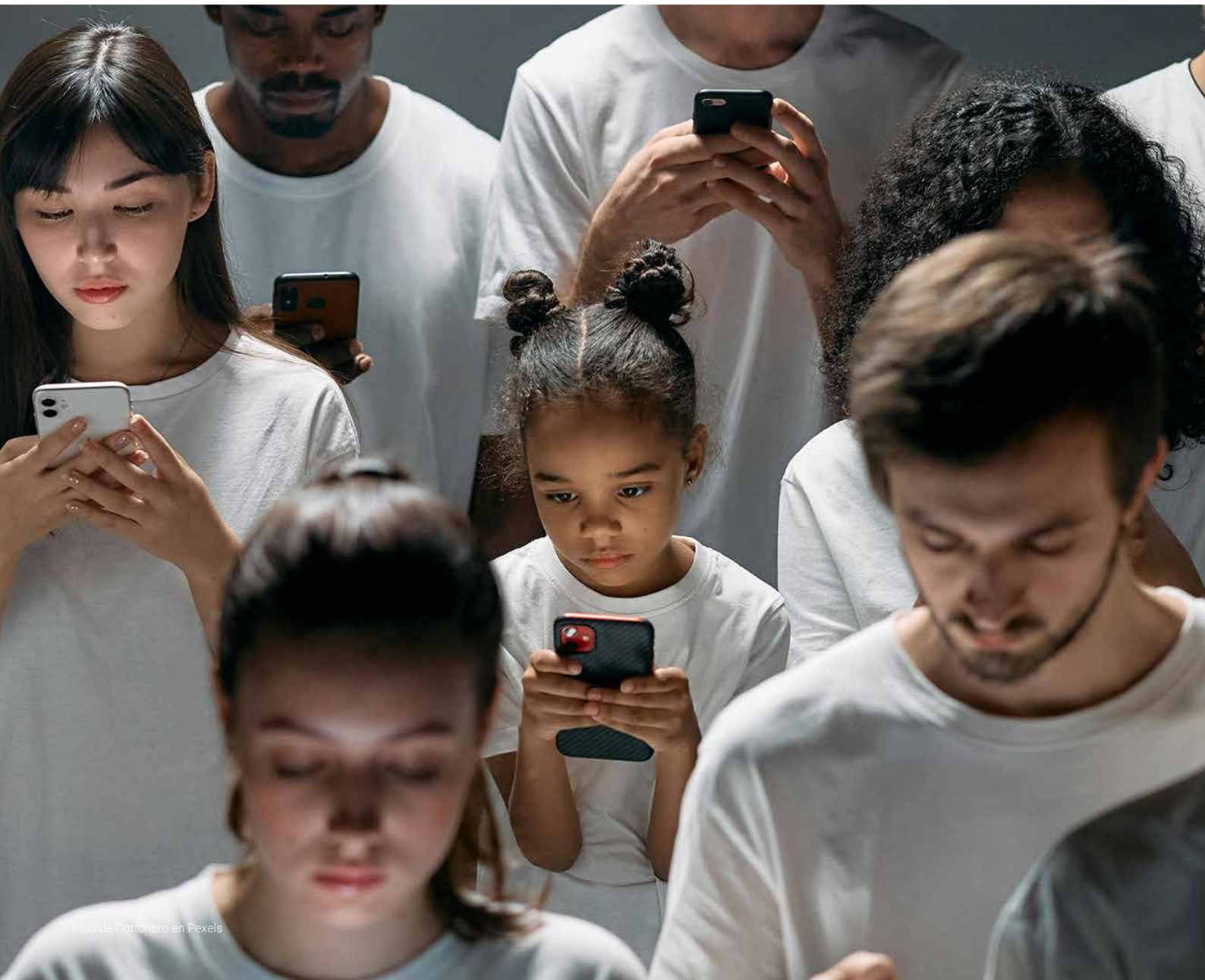
Foto de Cup of Couple en Pexels

La Comisión Europea investiga los sistemas de recomendación de Grok y X en el marco del Reglamento de Servicios Digitales

La Comisión Europea ha iniciado recientemente una nueva investigación contra X en virtud del Reglamento de Servicios Digitales (DGA de sus siglas en inglés). En paralelo, ha ampliado también la investigación en curso que había iniciado en diciembre de 2023 sobre el cumplimiento por parte de la red social de sus obligaciones en materia de gestión de riesgos de los sistemas de recomendación. La nueva investigación valorará si la empresa ha evaluado y mitigado adecuadamente los riesgos asociados al despliegue en la UE de las funcionalidades de Grok en X. Esto incluye los riesgos relacionados con la difusión de contenidos ilícitos en la UE, como imágenes sexualmente explícitas manipuladas, incluidos los contenidos que puedan constituir material de abuso sexual de menores.

¿Desnudos creados con la IA de Grok? La CNMC te explica cómo puedes actuar

- ✓ Reporta el contenido ante la propia plataforma.
- ✓ Comprueba la respuesta de la plataforma.
- ✓ Si no estás de acuerdo con la respuesta de la plataforma, reclama mediante su sistema de gestión interno de reclamaciones. Tienes seis meses para hacerlo.
- ✓ Comprueba la nueva respuesta de la plataforma a la reclamación (decisión motivada).
- ✓ Además, si los usuarios europeos detectan una infracción de la DSA, pueden presentar una reclamación ante el [Coordinador de Servicios Digitales de su país](#). En el caso de España, la [CNMC](#).



La Comisión Europea considera preliminarmente que el diseño adictivo de TikTok infringe la Ley de Servicios Digitales

La Comisión Europea ha constatado de forma preliminar que TikTok incumple la Ley de Servicios Digitales (DSA) por su diseño adictivo. Esto incluye características como desplazamiento infinito, reproducción automática, notificaciones push y su sistema de recomendación altamente personalizado. La investigación preliminar indica que TikTok no evaluó adecuadamente cómo estas características adictivas podrían dañar el bienestar físico y mental de sus usuarios, incluidos menores y adultos vulnerables.

Ahora, TikTok tiene la posibilidad de ejercer su derecho a la defensa. Podrá examinar los documentos de los expedientes de investigación de la Comisión y responder por escrito a sus conclusiones preliminares. Paralelamente, se consultará al [Comité Europeo de Servicios Digitales](#).

Si finalmente se confirman las opiniones de la Comisión, podrá emitirse una decisión de incumplimiento, que podría dar lugar a una multa proporcional a la naturaleza, gravedad, recurrencia y duración de la infracción y alcanzar hasta un máximo del 6 % del volumen de negocios anual mundial total del proveedor.

Europa inicia una investigación sobre Shein en virtud de la DSA

La Comisión Europea ha incoado recientemente un procedimiento formal contra Shein por su diseño adictivo, la falta de transparencia de sus sistemas de recomendación y la venta de productos ilegales, incluido material de abuso sexual de menores.

La Comisión se dispone ahora a realizar una investigación pormenorizada con carácter prioritario, aunque la apertura del procedimiento formal no prejuzga el resultado.



Foto de Claudia Lange en Pexels

El Reglamento de Servicios Digitales cumple dos años garantizando espacios en línea más seguros

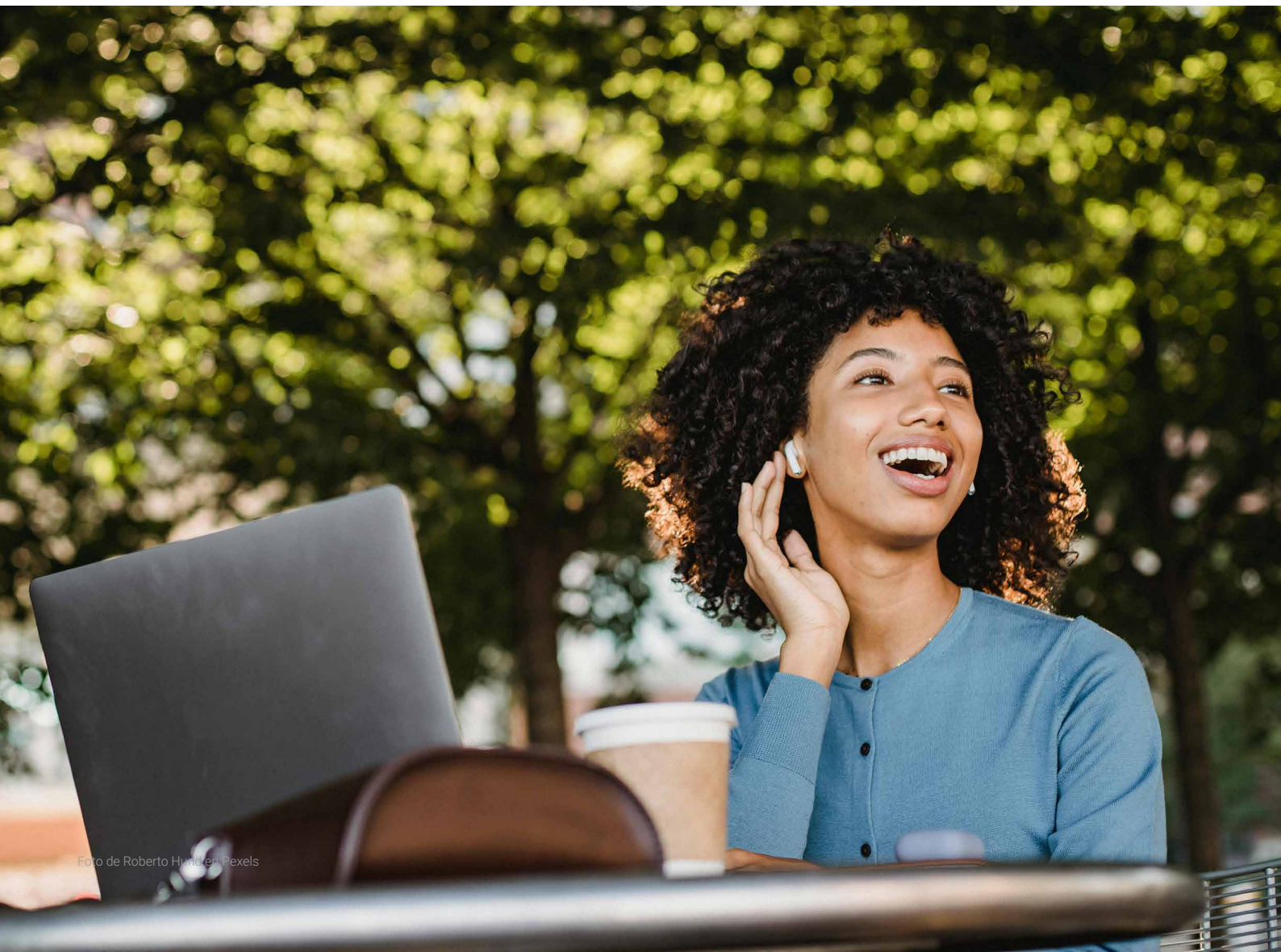
El [Reglamento de Servicios Digitales](#) protege los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios en internet y regula servicios en línea como las redes sociales, los mercados, las tiendas de aplicaciones, y los servicios de viaje y alojamiento en línea. Desde que entró en vigor hace dos años, su objetivo ha sido -entre otros- [garantizar un espacio digital más seguro](#) abordando cuestiones como el diseño adictivo, los contenidos ilícitos o las tácticas manipuladoras.

La Comisión Europea publica un resumen y las respuestas a la consulta sobre la revisión en curso de la Ley de Mercados Digitales

La Comisión Europea ha compartido las conclusiones de la consulta que ha realizado para revisar la Ley de Mercados Digitales (DMA por sus siglas en inglés). En esta consulta se han obtenido más de 450 aportaciones procedentes de una amplia gama de partes interesadas, entre las que destacan pequeñas y medianas empresas, guardianes de acceso, organizaciones, académicos y ciudadanos. En general, los encuestados han mostrado un amplio apoyo a los objetivos de la Ley y han indicado que la norma ya ha reportado beneficios. Entre los aspectos a mejorar señalados se encuentran el refuerzo de la interoperabilidad, el acceso a los datos y la portabilidad de los datos, así como el apoyo a las pymes. Igualmente se solicita que se amplíe el ámbito de aplicación de la DMA, en particular en relación con la inteligencia artificial y los servicios en la nube. Por su parte, los guardianes de acceso se mostraron más críticos, por ejemplo, en relación con el impacto en la experiencia del usuario, así como preocupaciones sobre la proporcionalidad.

Europa apoya una conectividad digital con normas más sencillas y armonizadas

La Comisión Europea ha propuesto recientemente una Ley de Redes Digitales para modernizar, simplificar y armonizar las normas de la UE sobre redes de conectividad. Con ella se introducirían planes nacionales de transición obligatorios para garantizar la eliminación gradual de las redes de cobre y la transición hacia redes avanzadas entre 2030 y 2035. Los Estados miembros deberán presentar sus planes nacionales en 2029. Las nuevas normas prevén también salvaguardias para proteger a todas las personas consumidoras, como la obligación de facilitar información clara y oportuna sobre los apagones y garantizar la continuidad del servicio. La propuesta se presentará al Parlamento Europeo y al Consejo para su adopción.



En vigor las nuevas medidas de protección a escala de la UE contra los PFAS en el agua potable

En virtud de las nuevas normas que entraron en vigor el pasado 12 de enero, los Estados miembros deben controlar, de manera armonizada, los niveles de sustancias perfluoroalquílicas y polifluoroalquílicas (PFAS) en el agua potable para garantizar el cumplimiento de los nuevos valores límite de la Unión Europea. Igualmente, deberán informar a la Comisión de los resultados de este control que incluye -entre otros- datos sobre los casos en que se superan los valores límite, los incidentes y las excepciones concedidas. Las nuevas normas simplifican el sistema de notificación anterior reduciendo la cantidad de datos que deben comunicarse, convirtiéndose en el primer control sistemático de las PFAS en el agua potable en la UE.

Por otro lado, y con el fin de mejorar la calidad del agua, la UE también ha establecido [normas](#) para controlar y reducir la liberación de sustancias peligrosas y contaminantes detectados en las aguas superficiales y subterráneas. La lista a escala de la UE de estas sustancias se ha ampliado y actualizado para incluir productos farmacéuticos (como los analgésicos), plaguicidas, los bisfenoles y las sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas (PFAS). Por primera vez, la Directiva actualizada introduce normas para evaluar el riesgo acumulativo de las sustancias combinadas. Se espera que la votación final del Parlamento Europeo final sobre la Directiva se celebre antes de finales de marzo. Los países de la UE tendrán hasta 2039 para cumplir las nuevas normas tanto para las aguas superficiales como para las subterráneas. En el caso de las sustancias con normas de calidad medioambiental revisadas y más estrictas en las aguas superficiales, el plazo de cumplimiento termina en 2033.



Foto de Ksenia Chernaya en Pexels

Nuevas medidas para proteger y promover el sector vitivinícola de la UE

El Parlamento Europeo ha aprobado el acuerdo provisional alcanzado con los Estados miembros el 4 de diciembre de 2025. Con las nuevas normas, el término «sin alcohol» acompañado de la expresión «0,0 %» podrá incluirse en el etiquetado si la graduación del producto no supera el 0,05 % de volumen de alcohol. Los productos cuya graduación sea superior al 0,5 %, pero al mismo tiempo tengan un grado alcohólico al menos un 30 % inferior al estándar de la categoría de vino antes de la desalcoholización, deberán etiquetarse como «reducido en alcohol». Este acuerdo provisional deberá ser adoptado de manera formal por el Consejo de la UE antes de su entrada en vigor.



Foto de Vics Ilustrada en Pexels



Tribunales

Vía judicial. Recurso de apelación

El Tribunal Supremo protege a los consumidores: no pagarán costas si ganan en segunda instancia

El Tribunal Supremo ha dado un giro significativo en su doctrina con las sentencias 1785/2025, 1786/2025 y 1796/2025, de los días 4 y 5 de diciembre de 2025, reforzando la protección de las personas consumidoras. A partir de ahora, en los casos de nulidad de cláusulas abusivas, si el consumidor gana en apelación, será el profesional quien deba asumir los gastos del recurso. Este cambio supone un avance histórico en la defensa de los derechos de los consumidores frente a bancos y empresas que incluyen cláusulas abusivas en sus contratos facilitando que los consumidores puedan reclamar en segunda instancia sin temor a afrontar costes elevados.

>> [Tribunal Supremo](#)

Transporte aéreo

Las aerolíneas deberán reembolsar las comisiones por la compra de billetes cobradas por intermediarios en caso de cancelación o gran retraso del vuelo

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha concretado cuándo deben abonarse a los pasajeros las comisiones cobradas por intermediarios en la venta de billetes de avión, en el marco de los derechos de los pasajeros aéreos a recibir un reembolso completo. Según el Tribunal, estas comisiones deben incluirse en el importe del reembolso, salvo que se hubieran cobrado sin conocimiento de la aerolínea. Por lo tanto, si la aerolínea permite a un intermediario emitir billetes en su nombre y por su cuenta, se presume que la aerolínea conoce la práctica de cobrar comisiones y, al ser este cobro un elemento "inevitable" del precio del billete, se considera autorizado por la compañía y debe abonarse cuando los pasajeros tengan derecho al reembolso del coste de los billetes de avión. Además, el Tribunal de Justicia ha puntualizado que tampoco es necesario que la aerolínea conozca el importe exacto de la comisión.

Finanzas

El Tribunal de Justicia de la UE avala que los bancos no detallen al consumidor cómo se calculan los índices de referencia regulados utilizados para calcular un tipo de interés variable

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictaminado que los bancos que conceden préstamos hipotecarios a tipo variable no están obligados a facilitar a las personas consumidoras los detalles de la metodología utilizada para calcular índices de referencia regulados, como el Wibor polaco, utilizados para fijar el interés aplicable al crédito. En este contexto, señala que el administrador del índice es quien debe publicar o poner a disposición los elementos esenciales de su metodología y que el banco puede remitir al consumidor siempre que la información adicional proporcionada no ofrezca una imagen distorsionada del índice.

Protección de datos personales

El uso de cámaras corporales en controles de billetes exige informar inmediatamente al pasajero, dice el Tribunal de Justicia de la UE

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha precisado el alcance de las obligaciones de información previstas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en los supuestos de utilización de cámaras corporales durante los controles de billetes en el transporte público.

El Tribunal de Justicia concluye que los datos personales recogidos mediante cámaras corporales se obtienen directamente del interesado, ya que proceden de la observación directa de la persona grabada. Aclara que la obtención directa de datos no requiere que el interesado facilite la información de manera consciente ni que realice ninguna acción específica.

En estos supuestos de obtención directa, el TJUE señala que la obligación de información puede cumplirse mediante un enfoque por niveles. Así, la información esencial debe facilitarse de forma inmediata, por ejemplo, a través de una señal de advertencia visible. El resto de la información exigida por el RGPD puede proporcionarse posteriormente de manera adecuada y completa en un lugar fácilmente accesible para los interesados.



Acudí al Centro Europeo del Consumidor de España derivado por la oficina de atención al consumidor. Todo esto debido a un problema con una empresa con residencia fiscal en Francia por la compra de un producto y me ayudaron a contactar con la empresa y que resolvieran mi problema. Ha sido un proceso largo pero finalmente pudo resolverse de la mejor forma posible. Gracias

Reseña de un consumidor en Google.



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

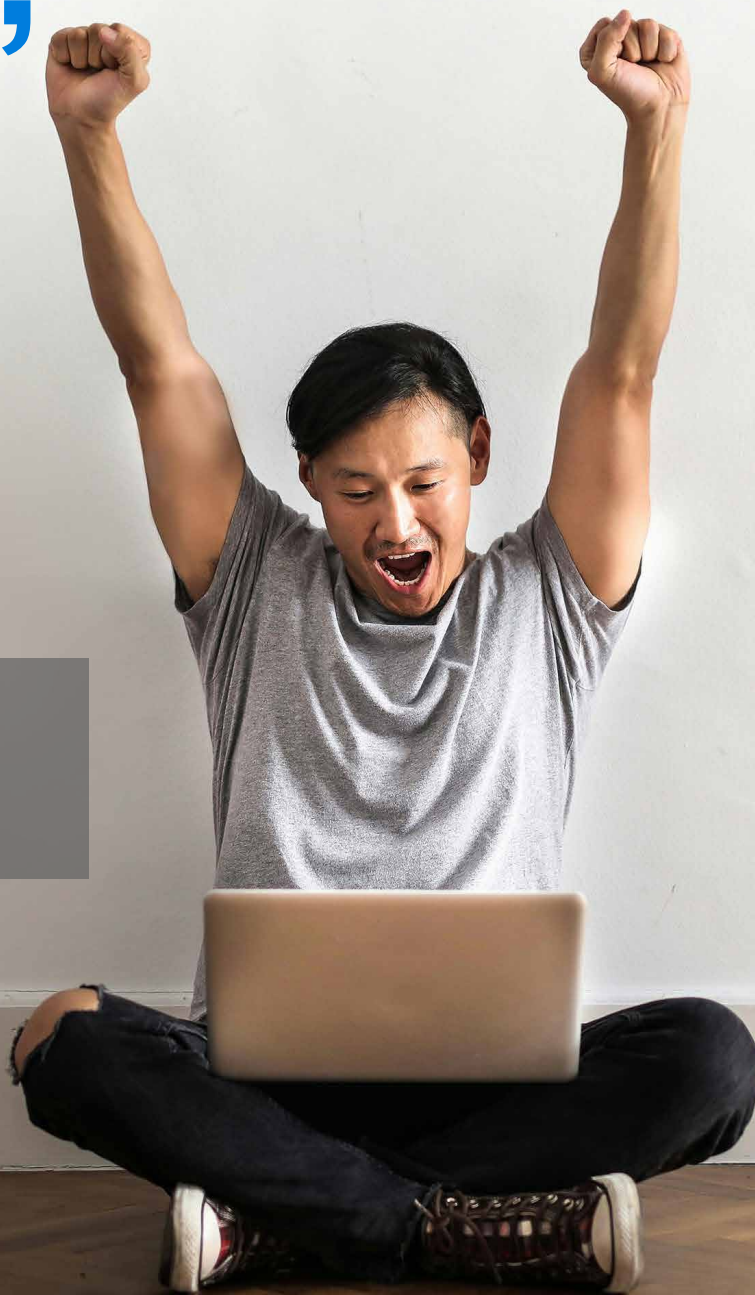


Foto de Andrea Piacquadio en Pexels

Caso de éxito

CEC-España consigue un reembolso de más de 17.000 euros a un consumidor que reclamó a una plataforma online donde compró cuatro billetes de avión

Un consumidor compró cuatro billetes de avión para volar en clase business desde Sofía (Bulgaria) a San Francisco (EE.UU.) por valor de 10.626 euros, pero cuando llegó al aeropuerto se dio cuenta de que los billetes eran para unos asientos estándar a pesar de que cuando realizó la reserva los tickets aparecían como clase business. Cuando contactó con la empresa para aclarar la situación, esta solicitó al pasajero que abonara 4.555 euros adicionales para convertir el segundo tramo del vuelo (Estambul - San Francisco) de estándar a clase business. El Consumidor abonó dicha cantidad, aunque el primer tramo del trayecto (Sofía - Estambul) lo realizó en unos asientos estándar. Por otro lado, para el vuelo de vuelta, el consumidor canceló los billetes estándar que había comprado y adquirió otros en clase business por 15.134 euros. El consumidor reclamó a la compañía la devolución del dinero pagado en exceso: 17.247 euros, pero la empresa solo llegó a devolverle inicialmente 3.006 euros. Ante las dificultades para conseguir que la empresa le devolviera todos los gastos pagados demás, el consumidor decidió contactar con la red ECC-Net para solicitar ayuda y, gracias a la intervención de CEC-España y CEC-Bulgaria, finalmente consiguió que la empresa le reembolsara la totalidad del importe reclamado: 17.247 euros.

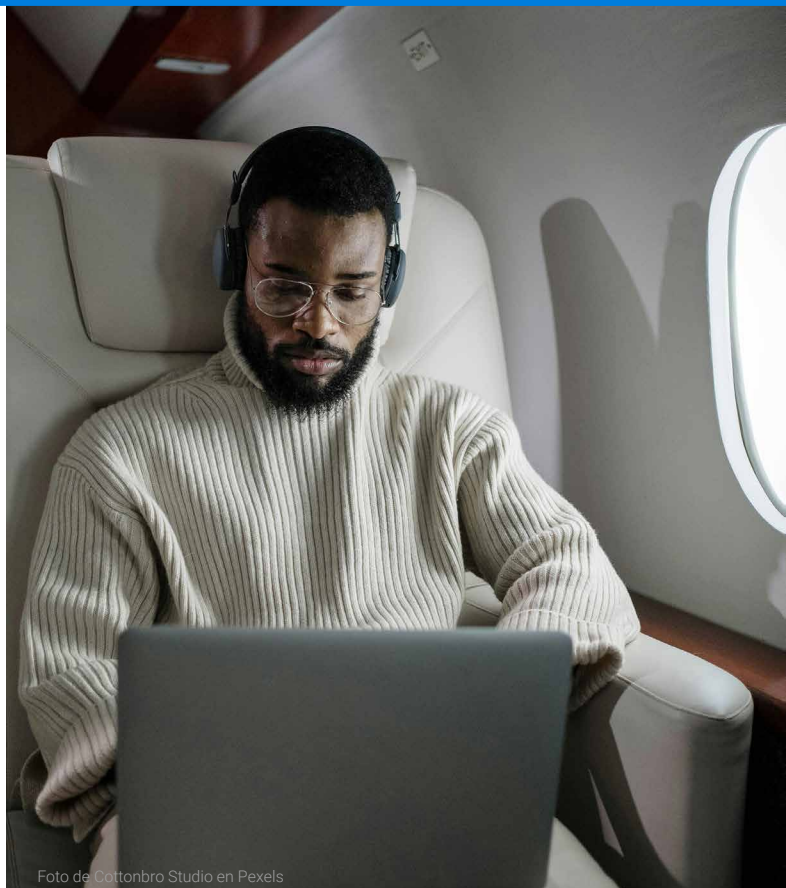


Foto de Cottonbro Studio en Pexels

X (Twitter) Post destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

Did you know that the European Consumer Centres Network (ECC-Net) offers EU residents and citizens advice on their consumer rights and legal protections when shopping and travelling in another EU Country, Norway or Iceland?

¿Sabías que la Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ofrece a los residentes y ciudadanos de la UE asesoramiento sobre sus derechos como consumidores y la protección legal de las que gozan cuando compran o viajan a otro país de la UE, Noruega o Islandia?

Día Mundial del Consumidor

15 de marzo



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.