

Una nueva etiqueta permitirá comparar las emisiones de los vuelos

Identificará las emisiones de los vuelos que operen dentro de la UE o partan de un país europeo

Las Asociaciones de Consumidores apoyan al Gobierno de España por sancionar a aerolíneas low cost

CCU ha expresado su apoyo unánime a estas sanciones que suman un importe total cercano a los 179 millones de euros, "por los reiterados incumplimientos de diferentes normas en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo".

El Tribunal Supremo fija los criterios para declarar abusivos los intereses de las tarjetas 'revolving' por falta de transparencia

El Supremo advierte que es necesario que el consumidor reciba una información adecuada sobre las características y los riesgos de las tarjetas "revolving" en el momento oportuno.

■ El arbitraje, una forma sencilla para resolver conflictos de consumo sin ir a juicio

Se trata de un procedimiento en el que las partes implicadas en un conflicto de consumo —personas consumidoras y comercios— acuerdan someterse a un árbitro que dicta una decisión vinculante para ambos.



Amntarazevich en Pixels



Fijados los criterios para declarar abusivos los intereses de las tarjetas ‘revolving’ por falta de transparencia

Según una nueva sentencia del Tribunal Supremo, el riesgo de encadenarse a una deuda indefinida, que nunca se termina de pagar, hace preciso que el consumidor reciba una información sobre estas características y sus riesgos, con un contenido y presentación adecuada en el momento oportuno.

La información, que ha de ser facilitada al consumidor antes de la contratación, debe exponer de manera transparente por su contenido, forma de expresión y ubicación en el documento, el funcionamiento concreto del mecanismo de recomposición del capital y su influencia en la liquidación de los intereses y en la amortización del capital dispuesto, especialmente en los supuestos de incremento notable del riesgo. Debe informarse, por tanto, de la relación entre la elevada TAE, el mecanismo de recomposición del capital y las demás cláusulas con trascendencia en la creación de los riesgos descritos, de manera que el consumidor esté en condiciones de valorar las consecuencias económicas que se deriven para él.

Banco de España elabora una Guía de Gobernanza y Transparencia sobre créditos revolving

La finalidad del documento es establecer directrices supervisoras que faciliten a las entidades el cumplimiento de las normas aplicables a la gobernanza y transparencia del crédito revolvente o tarjetas revolving y promover las mejores prácticas relacionadas con este tipo de productos. Como consecuencia, será posible que las personas consumidoras que tengan una tarjeta revolving u otro producto de este tipo reciban algún tipo de comunicación por parte de su entidad para informarlas de las posibles modificaciones contractuales que la entidad financiera necesite hacer para adaptarse a esta Guía.

Sobre el crédito revolving

Es un crédito al consumo con intereses que se renueva de manera automática en el vencimiento de cada cuota por lo que es un crédito rotativo o revolvente, equiparable a una línea de crédito permanente.



Los pagos digitales continúan aumentando, aunque a un ritmo menor

El efectivo sigue siendo un medio de pago esencial

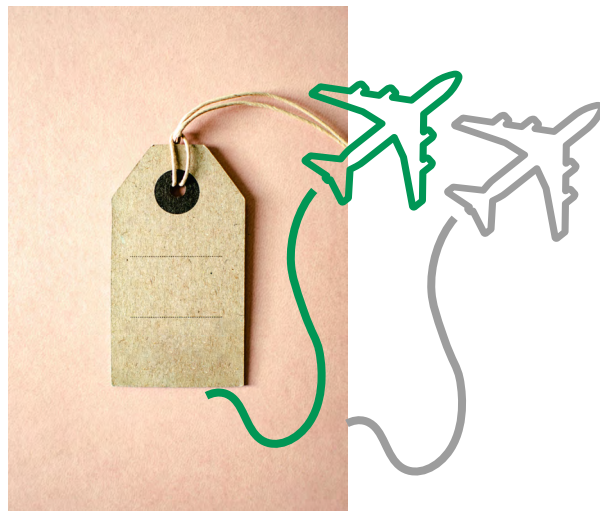
El Banco Central Europeo ha publicado los resultados del último estudio sobre los hábitos de pago de los consumidores en la zona del euro. Entre sus conclusiones, destaca que, a pesar de la tendencia hacia los pagos digitales, el número de pagos en efectivo continúa siendo significativo en 2024, especialmente en las operaciones de pequeño importe y entre particulares.



La CNMC recomienda reforzar la regulación para combatir la suplantación de identidad en llamadas y mensajes

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha publicado un informe sobre el Proyecto de Orden ministerial para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes fraudulentos. La CNMC valora positivamente las medidas propuestas y, entre otros aspectos, realiza las siguientes recomendaciones:

- Aclarar términos y responsabilidades.
- Establecer bloqueos adicionales para las comunicaciones con números de teléfono manipulados.
- Mejorar los instrumentos técnicos y operativos.
- Incorporar teléfonos gratuitos y claramente identificables para las llamadas de atención al cliente.



Una nueva etiqueta europea permitirá que los consumidores puedan comparar las emisiones de los vuelos

La Comisión Europea ha adoptado un nuevo Reglamento con el que se introduce una nueva etiqueta para identificar las emisiones de los vuelos que operen dentro de la Unión Europea o que partan de un país europeo. De esta forma, los pasajeros podrán conocer de manera clara y fiable las emisiones de gases de efecto invernadero de los vuelos. Para ello, las compañías aéreas que lo deseen, podrán adherirse voluntariamente a este sistema de etiqueta de emisiones de vuelo ("FEL", por sus siglas en inglés). La Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea asignará las primeras etiquetas a más tardar el 1 de julio de 2025 y se empezarán a aplicar en los vuelos programados durante la temporada de invierno de 2025.

Las Asociaciones de Consumidores apoyan al Gobierno de España por sancionar a aerolíneas low cost

En un encuentro entre el Ministro de consumo y el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), la presidenta del Consejo ha trasladado su apoyo a las órdenes que Pablo Bustinduy firmó el pasado mes de noviembre para imponer sanciones a cinco aerolíneas low cost (Ryanair, Vueling, Easyjet, Norgewian y Volotea) por prácticas abusivas tales como cobrar a los consumidores suplementos por el equipaje de mano o reservar asientos contiguos para acompañar a personas dependientes. CCU ha expresado su apoyo unánime a estas sanciones, que suman un importe total cercano a los 179 millones de euros, "por los reiterados incumplimientos de diferentes normas en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo".



Las Juntas Arbitrales de Consumo dieron la razón a los usuarios en más del 70 % de las reclamaciones de electricidad y gas

Los consumidores que no resuelven su reclamación ante la compañía de electricidad o gas —el éxito es del 37 % y del 41 %, respectivamente—, como segunda opción pueden acudir a una Junta Arbitral de Consumo, donde las tasas se duplican —74 % en electricidad y 78% en gas—, según recuerda la CNMC en el informe ([IS/DE/017/24](#)).

Arbitraje, una forma sencilla para resolver conflictos sin ir a juicio

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) explica las claves para reclamar en materia de electricidad y gas, utilizando para ello el Sistema Arbitral de Consumo. Se trata este de un procedimiento privado para solucionar controversias evitando tener que ir a los tribunales. Así, los consumidores y empresas acuden a este procedimiento compuesto, actualmente, por 33 Juntas Arbitrales de Consumo que —además— están acreditadas por la Comisión Europea como entidades de Resolución Alternativa de Litigios (RAL). Todas ellas emiten laudos (resoluciones) que deben cumplirse de forma obligatoria y que tienen la misma validez que una sentencia. En 2023, de las 8.503 resoluciones emitidas por las Juntas Arbitrales en materia de electricidad, el 74 %, dieron la razón al cliente, mientras que de las 5.830 de gas, el 78 % apoyaron al consumidor, según los [datos de la CNMC](#).



Aprobada la nueva Ley Orgánica de eficiencia del Servicio Público de Justicia

España aprueba la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia con la que se reforma la organización judicial, se introducen acciones colectivas en defensa de los consumidores y se promueven métodos alternativos de resolución de conflictos. La nueva norma —con la que se quiere acercar el sistema judicial a la ciudadanía— reemplazará a los actuales juzgados unipersonales y oficinas de justicia en municipios pequeños y zonas rurales con el objetivo de que los ciudadanos puedan realizar trámites procesales desde su localidad sin necesidad de desplazarse al tribunal de instancia.

Menos residuos alimentarios y nuevas normas sobre los residuos de productos textiles

El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo han alcanzado recientemente un acuerdo provisional sobre la revisión específica de la Directiva Marco sobre Residuos por la que se fijan objetivos de la UE en lo que respecta a la reducción de los residuos alimentarios de aquí a 2030, así como medidas encaminadas a lograr un sector textil más sostenible y que genere también menos residuos. En concreto se pretende una reducción del 30 % per cápita en los residuos alimentarios procedentes de la venta minorista, los restaurantes y servicios de restauración y los hogares con respecto a la cantidad media de residuos alimentarios generados en esos sectores entre los años 2021 y 2023. Al mismo tiempo, han acordado luchar contra la generación excesiva de residuos de productos textiles y las prácticas de moda rápida y ultrarrápida, para evitar que se desechen los productos textiles antes de que termine su vida útil potencial.





ADWiseOnline, la campaña europea para proteger a los jóvenes jugadores online de prácticas desleales

La Comisión Europea, con la colaboración de la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) y la red de Centros para una Internet más segura (SIC), ha puesto en marcha la campaña ADWiseOnline 2025 con la que Europa quiere concienciar a los ciudadanía y, en especial a los padres con hijos, sobre las técnicas de marketing utilizadas habitualmente en el sector de los juegos online para "atrapar" a los jugadores y manipularles para que hagan compras bajo presión. Entre otras cuestiones, ADWiseOnline 2025 aborda aspectos como el diseño de los juegos online pensado para "engañar" a los jugadores con la utilización, por ejemplo, de los llamados "patrones oscuros" (dark patterns). Una técnica utilizada en el entorno digital que afecta a la experiencia de usuario y cuya finalidad es manipular el comportamiento y decisiones de las personas durante el tiempo que interactúan no sólo en los juegos online sino también en páginas webs, apps, o redes sociales y que pueden afectar al tratamiento de los datos personales de los usuarios.

CEC-España recomienda activar la autenticación de dos factores para proteger las cuentas online



Con motivo de la celebración del Día de Internet Segura, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recomienda a los usuarios online a reforzar la seguridad de sus cuentas y protegerse frente a los ciberdelincuentes. Para ello, solo basta activar la verificación en dos pasos, también conocida como autenticación de dos factores (2FA) o doble factor. De esta forma, se añade una medida de seguridad adicional a la contraseña que se utiliza habitualmente para protegerse del acceso no autorizado a las cuentas de los usuarios online.

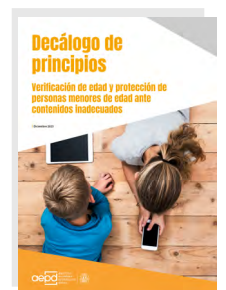


INCIBE presenta su Informe sobre la seguridad de los juguetes conectados

El Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), entidad dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, ha presentado recientemente un informe innovador sobre la seguridad de los juguetes conectados, convirtiéndose en el primer organismo europeo en realizar un análisis exhaustivo conforme a los criterios de la Ley de Ciberresiliencia (CRA) de la Unión Europea. Este informe se enmarca dentro de las acciones que España lidera para garantizar la protección de las personas consumidoras y empresas frente a las vulnerabilidades de los dispositivos con componentes digitales. Entre los puntos críticos identificados se ha encontrado que, en algunos productos, hay problemas como configuraciones inseguras por defecto que pueden permitir la transmisión insegura de datos sensibles como contraseñas; deficiencias en la implementación de actualizaciones de seguridad o aplicaciones móviles vulnerables que podrían permitir la explotación de vulnerabilidades e incluso el control remoto del dispositivo por parte de atacantes.

Publicaciones.

Decálogo de principios Verificación de edad y protección de personas menores de edad ante contenidos inadecuados



¿Sabes qué es el catfishing? CEC-España alerta sobre la nueva estafa del amor

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) advierte de que -con el auge de las redes sociales y las apps de citas- están apareciendo nuevas prácticas engañosas y estafas online consistentes en utilizar imágenes e información falsa con las que los ciberdelincuentes construyen perfiles idealizados para engañar y manipular emocionalmente, e incluso robar a otras personas. Es lo que se conoce como catfishing; una técnica que suele conllevar consecuencias emocionales y financieras demoledoras para quienes caen en la trampa. Además, los estafadores pueden presionar a sus víctimas para obtener imágenes íntimas. Posteriormente, utilizarán estas imágenes comprometidas para chantajearlas (sextorsión), e incluso pueden llegar a aprovecharse de la información personal compartida para suplantar la identidad de la víctima.



Europa estrenó 2025 con un único cargador para la mayoría de los dispositivos electrónicos de la UE

Con el inicio de año, la mayoría de los dispositivos electrónicos (teléfonos móviles, tabletas, cámaras digitales, auriculares, consolas de videojuegos, altavoces portátiles, libros electrónicos, teclados, ratones, sistemas de navegación portátiles y auriculares) deberán venderse en la UE con el puerto de carga USB-C. De esta forma, se reduce el número de cargadores que los consumidores necesitarán comprar para recargar sus dispositivos, al tiempo que se contribuye a minimizar los residuos electrónicos. En el caso de los ordenadores portátiles, tendrán hasta el 28 de abril de 2026 para cumplir con esta normativa.





El Gobierno de España abre expedientes sancionadores a grandes gestoras de pisos turísticos por posibles prácticas engañosas

Estos expedientes sancionadores se han abierto a empresas que administran viviendas turísticas en distintas Comunidades Autónomas y podrían estar incurriendo en prácticas engañosas y en otras potenciales infracciones de la Ley General para Defensa de Consumidores y Usuarios. Los nuevos expedientes tienen su origen en la investigación que se puso en marcha desde el departamento que lidera Pablo Bustinduy el pasado mes de diciembre, a partir de la cual se requirió información a diversas empresas que operan en todo el territorio nacional comercializando alojamientos turísticos en régimen de alquiler.

El Ministerio de Consumo entrega al Govern balear información sobre 7000 pisos turísticos que se anuncian sin incluir el número de licencia

Los 7.000 pisos turísticos suponen el 30% del total, que se calcula en -al menos- 22.000 alojamientos. El Ministro ha aclarado que el hecho de que una vivienda no indique el número de licencia en el anuncio no significa que no disponga de ella, pero sí ha recordado que esto constituiría una publicidad ilícita. También ha trasladado que, en muchos casos, estas viviendas se anuncian sin licencia porque carecen de ella, lo que supondría un “negocio ilegal” que debe combatirse de forma prioritaria, y ha añadido que “estas prácticas ilícitas no sólo están dificultando el acceso a la vivienda, también están expulsando del centro de las ciudades a cada vez más vecinos y vecinas”.

Reducir costes y mejorar la formación en el sector de las autoescuelas, las recomendaciones de la CNMC



Para mejorar el sector de las autoescuelas en beneficio de la ciudadanía, la CNMC plantea:

- Permitir la conducción acompañada con tutores no profesionales.
- Reducir barreras a la actividad de las autoescuelas.
- Facilitar el acceso a la profesión.
- Mejorar la gestión de los exámenes.
- Aumentar la transparencia del sistema, reforzando su equilibrio y dando más capacidad de decisión a los alumnos.
- Fomentar la transparencia y el equilibrio competitivo. Publicar información sobre las tasas de aprobados y permitir que los alumnos gestionen directamente con la DGT sus trámites. Garantizar un acceso adecuado a terrenos de práctica y de examen.
- Facilitar el uso directo de la herramienta de gestión de expedientes de la DGT.



Nueva Guía de la CNMC sobre los derechos de los usuarios de servicios postales

El documento de la CNMC ofrece a los usuarios de los servicios postales información básica sobre cómo reclamar y ejercer sus derechos. Igualmente, aclara que la CNMC no tiene las competencias para resolver controversias específicas entre los usuarios y los operadores. No obstante, sí es competente para analizar, y sancionar en su caso, situaciones con un impacto general, como que un operador no tenga a disposición de los usuarios un procedimiento sencillo y gratuito de resolución de reclamaciones.





Tribunales

Productos defectuosos

Responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos: un suministrador puede tener la consideración de productor si su nombre coincide con la marca que el fabricante ha puesto en el producto

A fin de garantizar la protección del consumidor, cabe exigir la responsabilidad solidaria del suministrador y del verdadero productor del producto defectuoso, incluso cuando ese suministrador no haya puesto, por sí mismo, su nombre, marca u otro signo distintivo en ese producto.

Crédito inmobiliario

Contratos de crédito al consumo: un banco puede ser privado de su derecho a los intereses si incumple la obligación de información

El Tribunal de Justicia de la UE recuerda que el contrato de crédito debe especificar, de forma clara y concisa, la TAE calculada en el momento de su suscripción. No obstante, el cálculo de la TAE parte del supuesto básico de que el contrato de crédito estará vigente durante el período de tiempo acordado. Igualmente, el contrato debe describir, de manera clara y comprensible, las condiciones en las que pueden modificarse los gastos vinculados a su ejecución. En caso de incumplimiento de la obligación de información que afecte a la capacidad del consumidor para valorar el alcance de su compromiso, el banco puede ser privado del derecho a los intereses y a los gastos.

Transporte ferroviario

El RGPD y el transporte por ferrocarril: la identidad de género del cliente no es un dato necesario para la compra de un título de transporte

La recogida de datos relativos al término de cortesía con que dirigirse a los clientes no es objetivamente indispensable, en particular cuando tiene por finalidad una personalización de la comunicación comercial.

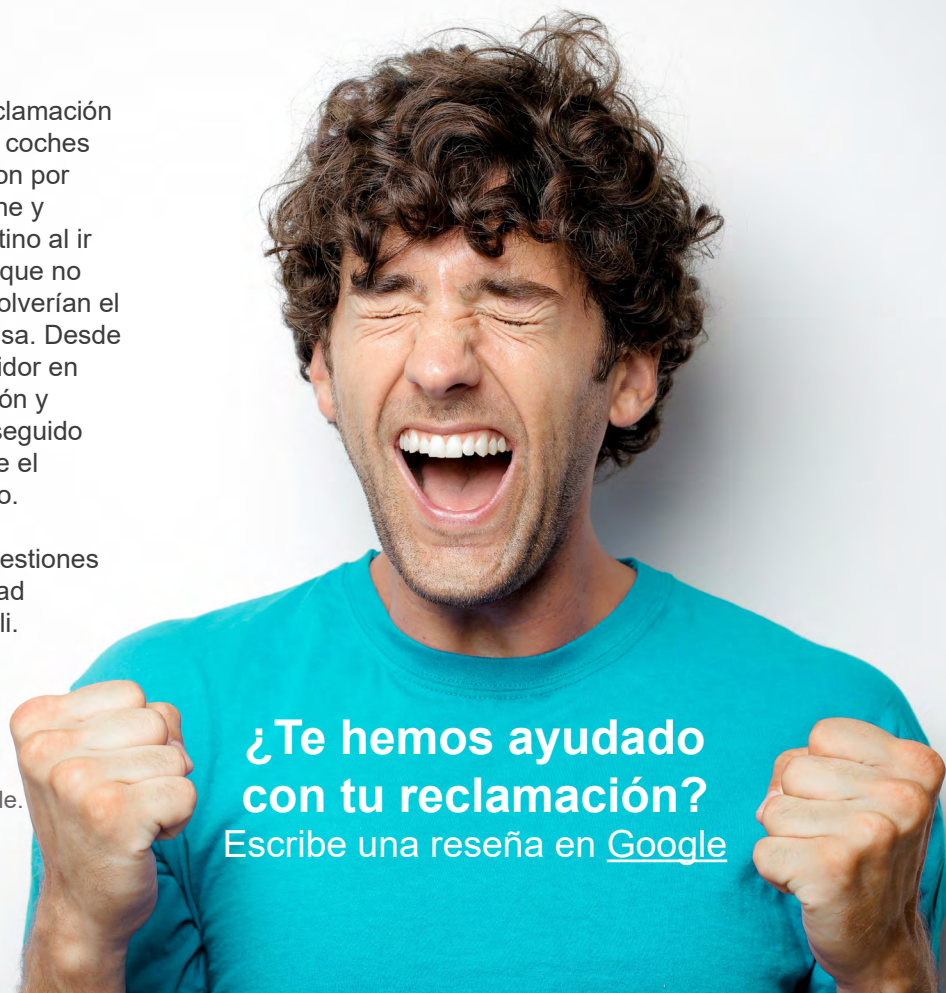


Hace unos meses inicié una reclamación hacia la empresa de alquiler de coches Auto Europe porque me cobraron por adelantado el alquiler de un coche y cuando llegamos a nuestro destino al ir a retirar el coche nos indicaron que no había coches y que no nos devolverían el dinero por políticas de la empresa. Desde El Centro Europeo del Consumidor en España iniciaron una reclamación y en unos pocos meses han conseguido que me devuelvan íntegramente el importe que nos habían cobrado.

Muy agradecida por todas las gestiones que han realizado y la amabilidad de las personas que trabajan allí.



Reseña de una consumidora en Google.



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

Caso de éxito

CEC-España consigue que Leroy Merlín devuelva 3.364 euros a un consumidor español por una información errónea sobre la garantía de un producto

Un consumidor español compró online material de obra por valor de 3.364 euros. Antes de comprarlo fue a una tienda física y le facilitaron información errónea sobre la garantía del producto. En particular, el comercial le informó de que el producto tenía una garantía de entre 25 y 30 años. Sin embargo, cuando recibió el producto se percató de que -en realidad- la garantía se reducía a 10 años. A pesar de que la empresa reconoció que le había facilitado una información incorrecta, no aceptó la devolución de la compra por lo que contactó con CEC-España para defender sus derechos. Tras la intermediación del Centro Europeo del Consumidor, finalmente, pudo devolver el producto y obtener el reembolso íntegro del valor de la compra.

Folleto

Nueva garantía legal mínima en la UE.
Derechos del consumidor

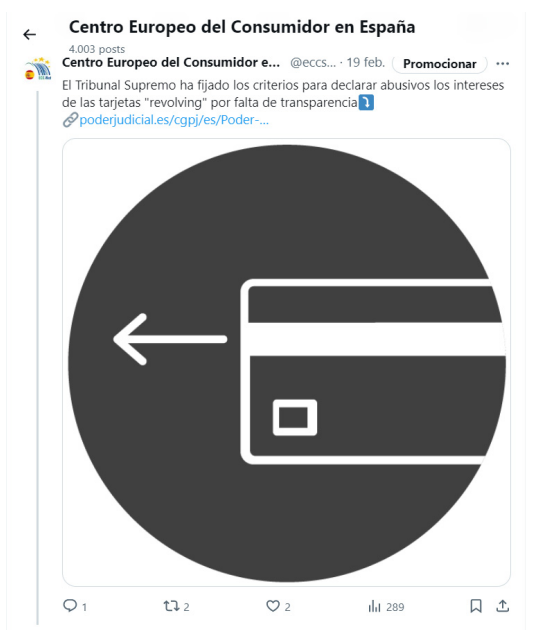


X (Twitter) Post destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España



NIPO: 233-24-032-X

© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Secretaría General Técnica

2025

<https://cpage.mpr.gob.es/>

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.

Imágenes: Pexels