

Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) alerta sobre la parálisis en la que se encuentran diferentes normativas fundamentales para garantizar la protección de la ciudadanía frente a las prácticas comerciales desleales.

El CCU valora positivamente la aprobación en 2025 de la tan esperada Ley de Servicios de Atención a la Clientela, pero recuerda que siguen pendientes el desarrollo de la regulación de facilite la interposición de Acciones Colectivas por parte de los consumidores; la creación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero; la Ley de Consumo Sostenible y otras normas destinadas a garantizar la protección de los usuarios en el entorno digital.

Madrid, 12 de marzo de 2026.- Con motivo de la celebración el próximo 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha hecho pública su preocupación ante el retraso en el desarrollo y aplicación de diferentes normas que considera fundamentales para la protección de la ciudadanía.

Una buena noticia: la aprobación de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela

El CCU menciona positivamente la aprobación en 2025, y tras 14 años de espera, de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, que debe propiciar la puesta en marcha de unos servicios para la resolución de las quejas y consultas de los consumidores y usuarios accesibles, inclusivos y no discriminatorios; reduciendo los tiempos de espera, garantizando la atención personalizada y estableciendo un plazo máximo para dicha resolución.

Durante demasiado tiempo, pedir ayuda a una empresa ha significado esperar sin saber cuándo te atenderían, o repetir tu problema una y otra vez sin obtener solución. La Ley SAC llega después de años de insistencia y trabajo colectivo para cambiar esa realidad. No es solo una norma técnica: es el reconocimiento de algo tan básico como

el derecho a ser atendidos en un plazo razonable y con garantías y un avance hacia un trato más cercano, claro y justo.

Sin embargo, **quedan todavía pendientes otras normas** de gran importancia para los consumidores:

Ley de Crédito al Consumo

La Directiva europea de Crédito al Consumo debía de haberse traspuesto a nuestro ordenamiento jurídico antes del 20 de noviembre de 2025; sin embargo, su incorporación al Derecho español se abordó con retraso por parte del Gobierno y todavía se encuentra en fase de anteproyecto. Se trata de una ley clave para ordenar el mercado del crédito en línea con los países de nuestro entorno, protegiendo a los consumidores ante las prácticas abusivas y los intereses usurarios. Por primera vez se establecerá un límite al cobro de los intereses, que varía en función de los importes que se concedan, y se limita el precio en el sector de los microcréditos imponiendo un tope del 4%. Con todo, el Consejo considera que la propuesta deja demasiado margen a las entidades financieras, como en el caso de las tarjetas revolving, para los que se contemplan márgenes cercanos al 23%, para las cuantías más elevadas.

Ley de Consumo Sostenible

La promulgación de la Ley Consumo Sostenible, como un imperativo regulatorio europeo y la necesidad de un compromiso con la transición ecológica, vendrá a reforzar la protección de las personas consumidoras y del medio ambiente, para garantizar el adecuado funcionamiento del mercado interior europeo, integrando la sostenibilidad ambiental como eje central, y el derecho a reparar bienes. La lucha contra prácticas comerciales desleales, el impulso del consumo consciente, la promoción de la reparación de bienes y la información clara, fiable y verificable sobre las características ambientales de productos y servicios, serán el pilar fundamental de esta norma. Vendrá a legislar sobre las principales amenazas del consumo responsable, como la publicidad engañosa, la obsolescencia programada y las alegaciones empresariales genéricas o engañosas, promoviendo la economía circular y la reducción de residuos, y la efectiva protección de las personas consumidoras.



Acciones colectivas

Otra de las reivindicaciones del Consejo en el Día Mundial de las Personas Consumidoras es que se produzca por fin la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva (UE) 2020/1828, del Parlamento Europeo, de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

La norma pendiente regulará el procedimiento de las denominadas acciones colectivas, el cual permitirá, entre otras instancias, a las asociaciones de consumidores representativas, solicitar medidas de cesación y prohibición de las prácticas infractoras cuando afecten a un amplio número de usuarios, sin necesidad de que cada perjudicado manifieste su voluntad de estar representado por ellas y sin que la entidad habilitada tenga la obligación de demostrar la pérdida o daño concreto para cada consumidor individualmente considerado.

La cesación puede venir acompañada de medidas de resarcimiento, exigiéndose a las empresas soluciones como la indemnización, la reparación, la sustitución, la reducción del precio, la resolución del contrato o el reembolso del precio pagado por el bien o servicio causa del incumplimiento

El CCU espera que la nueva ley incluya, tal y como se prevé, la obligación de publicar total o parcialmente la resolución adoptada, en la forma en la que el órgano jurisdiccional considere conveniente, o de una declaración de rectificación. También la regulación de posibles acuerdos vinculantes y homologados de resarcimiento en aquellos supuestos en los que la entidad habilitada y el empresario puedan proponer conjuntamente al órgano jurisdiccional un acuerdo para resarcir a los consumidores afectados. Estos acuerdos serán vinculantes para la entidad habilitada, el empresario y los consumidores individuales afectados.

Autoridad de Defensa del cliente financiero

El Consejo de Consumidores y Usuarios observa con preocupación el retraso en la puesta en marcha de la Ley de creación de Autoridad administrativa independiente de Defensa del Cliente Financiero, una figura clave en la resolución de conflictos entre esos clientes y los agentes económicos, y que tras décadas de espera se encuentra

atascada como proyecto de Ley, a falta de su aprobación final, en el Congreso de los Diputados.

Las personas consumidoras y usuarias no cuentan en estos momentos con vías de reclamación efectivas en el ámbito financiero: las resoluciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones no son vinculantes, y las entidades financieras no se adhieren a mecanismos de resolución alternativa de conflictos (ADR). Además, sigue sin ver la luz, como ya hemos señalado en el apartado anterior, una normativa específica que facilite la interposición de demandas colectivas, lo que aboca a procedimientos individuales que saturan nuestros juzgados y retrasan aún más el resarcimiento de los clientes.



El CCU considera que la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero agilizaría las reclamaciones de los usuarios y contribuiría, por la vía de la sanción, a erradicar la inclusión sistemática de cláusulas abusivas en los contratos y el recurso, igualmente abusivo, a la vía judicial por parte de las entidades financieras.

No hay que olvidar tampoco las importantes contribuciones del texto legal que desarrolla la Autoridad en materia de exclusión y educación financiera, además de la retirada de obstáculos en la implantación de la cuenta de pago básica.

Protección de los consumidores en el entorno digital

La aprobación y entrada en vigor del Reglamento europeo de Servicios Digitales (Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE) ha supuesto un paso importante para la defensa de las personas consumidoras y usuarias ante riesgos sistémicos en el entorno online, especialmente ante aquéllos provocados por el oligopolio de las grandes empresas de internet. Esta defensa de las personas consumidoras y usuarias se ve completada por otros reglamentos recientes, como el de Mercados Digitales, el de Libertad de Medios y el relativo a la regulación de la Inteligencia Artificial.

El Consejo de Consumidores y Usuarios espera que a la mayor brevedad pueda dotar de atribuciones en este ámbito al regulador designado como coordinador de servicios

digitales, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, al igual que ocurre ya con sus homólogos en los diferentes Estados miembros y a nivel europeo.

El CCU pone el foco especialmente en los denominados “alertadores fiables” contemplados en el Reglamento. Se trata de una figura pensada para entidades que puedan actuar de manera más rápida y eficaz contra los contenidos ilícitos difundidos por los prestadores de plataformas en línea, ya que sus notificaciones serán tratadas de forma prioritaria.

