

ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2025

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN | 3 |
| CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES | 4 |
| Principales materias de las consultas atendidas | 4 |
| a) Servicios financieros | 4 |
| b) Ahorro e inversión | 5 |
| c) Financiación de servicios | 6 |
| d) Consumo general | 6 |
| e) Seguros | 6 |
| Reclamaciones tramitadas | 7 |
| Cláusulas suelo | 8 |
| Gastos hipotecarios | 8 |
| Tarjetas revolving | 9 |
| Afectados FWU Life Insurance | 9 |
| ACCIONES DESARROLLADAS EN REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES GENERALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS | 12 |
| Acción formativa | 12 |
| Talleres de alfabetización digital | 12 |
| Sesiones alfabetización digital 2025 | 13 |
| Plataforma online de educación financiera y consumo de ADICAE | 17 |
| Otras acciones formativas y reivindicativas | 18 |
| 8M. Juntas somos más fuertes. La fuerza de las consumidoras unidas | 18 |
| 15 de marzo. Día Mundial de los Derechos de los Consumidores | 19 |
| Black Friday | 20 |
| Día Mundial de la Educación Financiera | 21 |
| Día Mundial del Ahorro | 22 |
| Juntas de accionistas | 22 |
| Publicaciones dirigidas a todos los consumidores. Formación, información y reivindicación | 23 |
| Otras actividades dirigidas a los consumidores | 23 |
| Acción institucional, política e informativa | 25 |
| Artículos | 25 |
| Notas de prensa | 27 |
| Newsletters | 30 |
| Revista SERJUR | 32 |
| Noticias relacionadas con casos colectivos | 33 |
| Internet: webs y redes sociales de ADICAE | 35 |
| CONCLUSIONES | 37 |

PRESENTACIÓN

La presente memoria recoge las principales actuaciones desarrolladas por ADICAE durante el ejercicio 2025 en defensa de los derechos e intereses generales de las personas consumidoras y usuarias, especialmente en el ámbito financiero, asegurador y de los grandes servicios de consumo.

A través de sus servicios de atención, acciones formativas, campañas informativas, publicaciones, actividad institucional y presencia pública, la asociación ha mantenido una actuación constante orientada a la información, formación, representación y defensa colectiva de los consumidores.

El documento integra los datos de consultas y reclamaciones atendidas, la actividad formativa desarrollada en distintas sedes, las campañas de sensibilización, las publicaciones realizadas, y la difusión pública de las principales problemáticas detectadas durante el año.

Cifras clave del ejercicio 2025

- 22.198 consultas atendidas y 619 reclamaciones tramitadas.
- 137 sesiones de alfabetización digital, con 472 asistentes durante el ejercicio.
- Alrededor de 641 actividades desarrolladas en sedes y espacios de atención a los consumidores.
- 2.440.322 visitas registradas en la web de ADICAE y presencia reforzada en redes sociales.
- 23 notas de prensa emitidas y 304 apariciones en medios de comunicación.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En el ejercicio 2025, ADICAE atendió un total de 22.198 consultas y dio curso a 619 reclamaciones formuladas por personas asociadas y consumidoras, tanto a través de la atención presencial en sus distintas sedes como mediante los canales telemáticos habilitados para la atención al consumidor.

Estos datos reflejan el mantenimiento del compromiso de ADICAE con la defensa de los derechos de las personas consumidoras, prestando un servicio esencial de información, asesoramiento y acompañamiento frente a conflictos de consumo. Para ello, la asociación ha mantenido operativas sus oficinas y vías de atención telemática, facilitando el acceso de los consumidores a orientación especializada y a mecanismos de reclamación.

Las consultas y reclamaciones atendidas abarcaron materias muy diversas. No obstante, tuvieron especial relevancia las relacionadas con problemáticas de carácter colectivo, entre las que destacan cuestiones vinculadas a los gastos de formalización hipotecaria, las cláusulas suelo, entre otras. Estas materias continúan concentrando una parte significativa de la actividad de asesoramiento y reclamación, dada su incidencia sobre amplios grupos de consumidores.

En aquellos casos en los que la reclamación no obtuvo un resultado plenamente satisfactorio, ADICAE orientó a los consumidores sobre la posibilidad de acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo como vía adicional de resolución extrajudicial de conflictos. No obstante, este recurso se plantea con carácter subsidiario y, al no disponer la asociación de estadísticas oficiales sobre su utilización posterior, no se incluye una valoración cuantitativa específica al respecto.

Principales materias de las consultas atendidas

a) Servicios financieros

Vivienda, hipotecas, comisiones, tarjetas y banca digital

El ámbito de los servicios financieros continúa siendo una de las áreas principales de actuación de ADICAE, concentrando un volumen más que significativo de consultas y reclamaciones. Durante 2025, este bloque ha mantenido una especial relevancia por la persistencia de conflictos tradicionales —cláusulas suelo, gastos hipotecarios, comisiones bancarias y tarjetas revolving— y por la aparición o consolidación de nuevas problemáticas vinculadas a la banca digital, las ciberestafas y la contratación financiera a distancia.

La actividad de ADICAE en este ámbito confirma que los consumidores siguen enfrentándose a importantes dificultades en su relación con las entidades financieras, tanto por la complejidad de los productos contratados como por la falta de transparencia, la imposición de condiciones abusivas, la insuficiente atención al cliente y la falta de respuestas eficaces ante reclamaciones.

I. Cláusulas suelo en préstamos hipotecarios

Durante 2025, las cláusulas suelo han vuelto a ocupar un lugar destacado en las consultas y reclamaciones atendidas por ADICAE, especialmente tras la sentencia del Tribunal Supremo de junio de 2025 sobre la macrodemanda colectiva impulsada por la asociación. ADICAE destacó que el fallo tiene eficacia general, que la acción de nulidad no prescribe y que la banca deberá devolver las cantidades cobradas indebidamente desde la firma de cada hipoteca, con efectos retroactivos plenos e intereses hasta la devolución.

Este pronunciamiento ha reactivado el interés de numerosos consumidores afectados, tanto de aquellos ya incorporados a procedimientos como de otros que desean conocer si pueden acogerse a los efectos de la sentencia. ADICAE ha continuado orientando a los consumidores sobre sus derechos, la documentación necesaria y las vías de reclamación para recuperar las cantidades indebidamente abonadas.

II. Gastos de constitución de hipotecas

Los gastos hipotecarios han seguido siendo una de las materias más frecuentes dentro del bloque de vivienda e hipotecas. Durante 2025 se han mantenido las consultas sobre notaría, registro, gestoría, tasación, impuestos y demás costes impuestos de forma no negociada a los consumidores.

En octubre de 2025, ADICAE informó de una nueva resolución favorable frente al Banco Santander, relativa a las cláusulas abusivas de gastos hipotecarios del antiguo Banco de Andalucía. La Audiencia Provincial de Madrid confirmó la nulidad de las cláusulas que imponían indiscriminadamente estos gastos al consumidor y obligó a la entidad a eliminar dichas cláusulas y abstenerse de utilizarlas en el futuro.

Esta línea de actuación refuerza la importancia de las acciones colectivas impulsadas por ADICAE y mantiene vigente el asesoramiento a consumidores afectados por gastos de formalización hipotecaria.

III. Comisiones bancarias

Durante 2025 ha estado muy presente las consultas por este tema. Las entidades financieras han continuado aplicando o incrementando comisiones de mantenimiento, descubierto, reclamación de posiciones deudoras, cancelación de cuentas y costes asociados a productos financieros.

ADICAE denunció en diferentes juntas de accionistas que, pese a los beneficios récord de las entidades, los consumidores seguían soportando incrementos de comisiones, escasa remuneración del ahorro y dificultades para obtener soluciones frente a prácticas abusivas. En el caso de CaixaBank, ADICAE destacó el incremento de ingresos por comisiones y el elevado número de reclamaciones ante el Banco de España; en Bankinter señaló el aumento de ingresos por comisiones en cuentas, tarjetas, valores y comercialización de productos financieros; y en BBVA advirtió del aumento de las comisiones y de la persistencia de reclamaciones por cobros indebidos y comisiones abusivas.

IV. Tarjetas, revolving y fraudes bancarios

Las tarjetas revolving han seguido generando un número relevante de consultas y reclamaciones. En 2025, el Tribunal Supremo dictó las sentencias STS 154/2025 y STS 155/2025, de 30 de enero, que refuerzan la posibilidad de declarar nulos intereses excesivos y exigen transparencia en la contratación de tarjetas revolving. ADICAE subrayó que el problema no se limita al tipo de interés, sino también a la dificultad del consumidor para comprender el funcionamiento del sistema de amortización y el riesgo de endeudamiento prolongado.

También han continuado las consultas sobre operaciones no autorizadas, cargos fraudulentos, fraudes con tarjetas y banca electrónica. ADICAE mantiene una plataforma específica de ciberestafas para consumidores afectados por SMS fraudulentos, accesos indebidos a banca electrónica o desaparición de dinero de tarjetas tras pinchar en enlaces fraudulentos.

Entre las prácticas más mencionadas por los consumidores se encuentran el phishing, smishing, vishing, pharming y otras modalidades de fraude digital. En muchos casos, las entidades financieras tratan de trasladar la responsabilidad al consumidor, pese a que deben actuar con diligencia reforzada en materia de seguridad, prevención del fraude y protección de los usuarios.

V. Banca digital y nuevas formas de contratación financiera

Durante 2025 se ha reforzado la preocupación por la expansión de la banca digital, las aplicaciones financieras, las plataformas de inversión y los intermediarios financieros online. ADICAE publicó un estudio sobre la banca 100 % digital en el que advierte de que el mercado financiero digital se ha llenado de aplicaciones, plataformas y supuestos bancos que pueden generar confusión en los consumidores, especialmente cuando no queda claro si se contrata con un banco, un intermediario, una empresa de inversión o una entidad extranjera.

Esta situación ha dado lugar a consultas sobre depósitos en bancos digitales, fondos de garantía aplicables, reclamaciones frente a entidades sin oficinas físicas, dificultades de atención al cliente, bloqueos de cuentas, transferencias, custodia de inversiones y riesgos de ciberseguridad.

b) Ahorro e inversión

En materia de ahorro e inversión, durante 2025 han destacado las consultas relacionadas con planes de pensiones, depósitos, productos de inversión digital y alternativas para rentabilizar el ahorro.

Una de las principales novedades ha sido la entrada en vigor, el 1 de enero de 2025, de la posibilidad de rescatar anticipadamente aportaciones a planes de pensiones con más de diez años de antigüedad. ADICAE explicó que esta modificación aporta mayor flexibilidad al producto, aunque recuerda que su conveniencia depende del perfil de cada consumidor, de la fiscalidad aplicable y de la modalidad de rescate elegida.

Además, ADICAE ha seguido reivindicando un ahorro justo, transparente y al servicio de los consumidores, denunciando que los ahorradores continúan recibiendo una remuneración insuficiente por sus depósitos frente a los elevados beneficios de la banca. También ha advertido de los riesgos de productos de ahorro e inversión comercializados en entornos digitales, donde la publicidad puede resultar confusa y dificultar la identificación de la entidad realmente responsable.

Aunque ADICAE no presta asesoramiento financiero personalizado ni recomienda productos concretos de inversión, sí informa a los consumidores sobre sus derechos, los riesgos de cada producto, la importancia

de comparar costes y comisiones, y la necesidad de recibir información clara, completa y comprensible antes de contratar.

c) Financiación de servicios

En 2025 han continuado las consultas relacionadas con servicios pagados por adelantado y financiaciones vinculadas a tratamientos no prestados, especialmente en el ámbito de centros de estética.

ADICAE realizó un llamamiento a los afectados por el cierre de Centros ÚNICO para que actuaran con prudencia ante propuestas de nuevas empresas propietarias y recordó que los consumidores tienen derecho a la finalización efectiva de los tratamientos contratados o, en su defecto, a la devolución del importe íntegro pagado.

También informó sobre el caso de Centros Europiel, cuya situación afectó a consumidores con tratamientos previamente abonados o financiados. ADICAE recomendó reclamar por escrito a la empresa y, en caso de financiación, dirigirse también a la entidad financiera para solicitar la anulación del contrato por incumplimiento respecto de los servicios no prestados.

Estas situaciones evidencian la necesidad de reforzar la protección de los consumidores cuando contratan servicios financiados, especialmente cuando el crédito está vinculado a la prestación efectiva de un tratamiento o servicio que finalmente no se realiza.

d) Consumo general

En materia de consumo general, las consultas y reclamaciones atendidas por ADICAE han abarcado una amplia variedad de sectores, destacando energía, telecomunicaciones, garantías, contratación digital y servicios no contratados.

En el ámbito energético, los consumidores han planteado consultas relativas a facturación incorrecta, tarifas opacas, servicios no solicitados, falta de respuesta a reclamaciones y problemas de atención al cliente. Por poner un ejemplo ADICAE trasladó en 2025 a Endesa su preocupación por las quejas reiteradas de consumidores sobre facturas incorrectas, tarifas poco claras, servicios no solicitados y reclamaciones cerradas sin solución.

En telecomunicaciones, han continuado las reclamaciones por cobros indebidos, trabas para cancelar servicios, problemas de atención al cliente, penalizaciones excesivas y dificultades para resolver incidencias. ADICAE advirtió en 2025 del creciente malestar de los clientes de Telefónica por cobros indebidos, obstáculos para cancelar servicios y una atención al cliente insuficiente.

También han sido frecuentes las consultas sobre garantías de productos, contratación online, publicidad engañosa, permanencias, penalizaciones y falta de información clara antes de contratar.

e) Seguros

El sector asegurador ha mantenido un peso relevante en las consultas y reclamaciones de los consumidores. Los principales motivos han sido la cancelación de pólizas, la devolución de primas no consumidas, las subidas de precio no comunicadas adecuadamente, la falta de claridad en coberturas y exclusiones, y las disconformidades con indemnizaciones por siniestros.

Durante 2025, ADICAE alertó en la Junta de Accionistas de Línea Directa del aumento de reclamaciones y malas prácticas, destacando especialmente renovaciones de pólizas sin comunicación previa suficiente del aumento de primas, quejas sobre gestión de siniestros y falta de justificación en negativas a reparar.

Asimismo, en el ámbito de seguros de ahorro e inversión, ADICAE realizó un llamamiento a los afectados por la quiebra de FWU Life Insurance para reclamar transparencia y garantías en la recuperación de su dinero, ante la incertidumbre sobre el valor liquidativo de los contratos y las cantidades a recuperar.

- Entre las cuestiones más frecuentes destacan:
- Cancelación de pólizas y devolución de la parte proporcional no consumida.
- Subidas de prima sin comunicación suficiente o fuera de plazo.
- Disconformidad con indemnizaciones por siniestros.
- Falta de claridad en coberturas y exclusiones.
- Seguros vinculados a préstamos, hipotecas u otros productos financieros.
- Problemas en seguros de ahorro o productos comercializados como inversión.

| Materia | Consultas | % del total |
|--------------------|-----------|-------------|
| CASOS COLECTIVOS | 16.911 | 76,2 % |
| AHORRO E INVERSIÓN | 1.013 | 4,6 % |
| VIVIENDA | 706 | 3,2 % |
| ADICAE | 679 | 3,1 % |
| HIPOTECAS | 663 | 3,0 % |
| SEGUROS | 448 | 2,0 % |
| OTRAS | 319 | 1,4 % |
| CONSUMO | 258 | 1,2 % |
| POSIBLE ESTAFA | 248 | 1,1 % |
| BANCOS Y CAJAS | 226 | 1,0 % |
| Otras Materias | 727 | 3,33 % |

Durante 2025 se ha recibido un número significativo de consultas vinculadas a los grandes temas del consumo, lo que refleja que los problemas que afectan a las personas consumidoras siguen concentrándose en ámbitos esenciales y de impacto cotidiano. Entre ellos destacan las cuestiones relacionadas las telecomunicaciones, la energía, el transporte, la vivienda, el comercio electrónico y las posibles situaciones de fraude o estafa. Esta realidad se alinea con las principales líneas de actuación de ADICAE, que identifica estos sectores como espacios especialmente relevantes para la defensa colectiva de los derechos de las personas consumidoras y para la respuesta frente a abusos masivos, cláusulas abusivas, problemas de suministros, servicios financieros y nuevas formas de consumo digital.

Reclamaciones tramitadas

| Materia | Reclamaciones | % del total |
|------------------------------|---------------|-------------|
| CASOS COLECTIVOS | 293 | 47,30% |
| HIPOTECAS | 67 | 10,80% |
| SEGUROS | 67 | 10,80% |
| OTRAS | 53 | 8,60% |
| CONSUMO | 34 | 5,50% |
| ENDEUDAMIENTO | 20 | 3,20% |
| POSIBLE ESTAFA | 19 | 3,10% |
| COMISIONES | 13 | 2,10% |
| TARJETAS | 13 | 2,10% |
| SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL | 11 | 1,80% |
| BANCOS Y CAJAS | 10 | 1,60% |
| MEDIOS DE PAGO | 7 | 1,10% |
| AHORRO INVERSIÓN | 6 | 1,00% |
| OTROS CRÉDITOS | 6 | 1,00% |
| TOTAL | 619 | 100,00% |

Respecto a las materias de las reclamaciones tramitadas refleja un volumen relevante de actividad en 2025, con 619 reclamaciones vinculadas a distintos ámbitos del consumo. La mayor concentración se produce en casos colectivos, con 293 reclamaciones, que representan el 47,3% del total. Esta cifra muestra el peso que siguen teniendo los conflictos de carácter masivo, especialmente aquellos relacionados con gastos de formalización hipotecaria, cláusulas suelo, tarjetas Revolving, FWU Life Insurance y otros problemas derivados de la contratación bancaria e hipotecaria.

Cláusulas suelo

Durante el ejercicio 2025, ADICAE ha continuado impulsando diversas actuaciones colectivas en defensa de los derechos de las personas consumidoras financieras. Entre ellas, destaca especialmente el procedimiento judicial relativo a la macrodemanda colectiva contra las cláusulas suelo, uno de los litigios colectivos más relevantes en la historia de la defensa de los consumidores en España.

Esta actuación fue iniciada por ADICAE en 2010 y, a lo largo de los años, se han ido incorporando nuevos consumidores a las reclamaciones extrajudiciales y judiciales promovidas frente a las numerosas entidades financieras que aplicaron cláusulas suelo en préstamos hipotecarios sin garantizar la debida transparencia e información a los usuarios.

Este caso constituye un ejemplo especialmente significativo del papel que desempeñan las asociaciones de consumidores en la defensa colectiva de los derechos de la ciudadanía. Asimismo, pone de manifiesto la importancia de las acciones colectivas como instrumento para hacer frente a prácticas abusivas en los mercados financieros, corregir desequilibrios en la contratación y reforzar la protección efectiva de las personas consumidoras.

Gastos hipotecarios

Durante el ejercicio 2025, ADICAE ha continuado impulsando actuaciones de defensa colectiva en favor de las personas consumidoras afectadas por la imposición indebida de gastos de formalización hipotecaria por parte de las entidades financieras. Este conflicto continúa siendo uno de los asuntos más relevantes en materia de contratación bancaria, tanto por el elevado número de personas afectadas como por la importancia de facilitar vías eficaces de reclamación y recuperación de las cantidades abonadas indebidamente.

El origen de esta problemática se encuentra en la práctica generalizada de numerosas entidades financieras de trasladar a los consumidores la totalidad de los gastos derivados de la formalización de préstamos hipotecarios, sin una negociación individual real y sin proporcionar una información clara, suficiente y transparente. Esta actuación ha sido considerada abusiva por la jurisprudencia nacional y europea, lo que ha permitido reforzar el derecho de los consumidores a reclamar la devolución de los importes indebidamente pagados.

En este contexto, durante 2025 ADICAE ha dado especial relevancia a la vía extrajudicial, promoviendo, coordinando y acompañando la presentación de reclamaciones frente a las entidades financieras. Estas actuaciones han tenido como finalidad facilitar que las personas consumidoras puedan ejercitar sus derechos de forma accesible, ordenada y eficaz, evitando que la falta de información, la complejidad jurídica o la posición restrictiva de determinadas entidades impidan la recuperación de las cantidades correspondientes.

La asociación ha desarrollado una intensa labor de información, asesoramiento y orientación colectiva, mediante campañas informativas, sesiones grupales y atención individualizada a consumidores afectados. A través de estas actuaciones, ADICAE ha contribuido a que las personas consumidoras conozcan el alcance de sus derechos, identifiquen los gastos reclamables y puedan canalizar sus reclamaciones extrajudiciales con mayores garantías frente a las entidades bancarias.

Asimismo, ADICAE ha continuado coordinando la presentación de reclamaciones individuales dentro de una estrategia colectiva más amplia, especialmente en aquellos supuestos en los que las entidades financieras han mantenido criterios restrictivos o han rechazado la devolución de los importes reclamados. De este modo, la vía extrajudicial se ha consolidado como una herramienta fundamental para agrupar afectados, reforzar la posición de los consumidores y promover soluciones previas a la judicialización de los conflictos.

Durante el último año ha tenido especial relevancia la evolución de los criterios judiciales relativos a la prescripción de las acciones de restitución, en particular a raíz de los pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Estos criterios han reforzado la posición de los consumidores al vincular el inicio del cómputo de los plazos al conocimiento efectivo de la abusividad de la cláusula y de sus

consecuencias jurídicas, una cuestión que ADICAE viene reivindicando de forma continuada y que resulta esencial para garantizar el acceso real de los consumidores a los mecanismos de reclamación.

En definitiva, las actuaciones desarrolladas por ADICAE en materia de gastos hipotecarios durante 2025 han puesto el acento en la reclamación extrajudicial como vía prioritaria de defensa de los consumidores, sin perjuicio de la posterior utilización de acciones judiciales cuando la negativa de las entidades financieras lo haga necesario. Todo ello refleja el papel esencial de la asociación en la información, organización y defensa colectiva de las personas consumidoras afectadas por abusos bancarios.

Tarjetas revolving

Durante el ejercicio 2025, ADICAE ha continuado desarrollando una intensa actividad de información, asesoramiento y defensa de las personas consumidoras afectadas por las tarjetas revolving, uno de los productos financieros que mayor preocupación sigue generando en el ámbito del crédito al consumo. La complejidad de su funcionamiento, la aplicación de tipos de interés elevados y la prolongación de la deuda en el tiempo han situado este producto entre los principales focos de reclamación de los consumidores frente a las entidades financieras.

Este conflicto tiene su origen en la comercialización masiva de tarjetas de crédito con sistema de pago aplazado o revolving, caracterizadas por cuotas aparentemente reducidas que, en muchos casos, impiden una amortización real de la deuda. Esta dinámica ha provocado situaciones de sobreendeudamiento para numerosos consumidores, especialmente cuando la información facilitada por las entidades no fue suficientemente clara, transparente o comprensible en el momento de la contratación.

En este contexto, durante 2025 ADICAE ha dado especial relevancia a la vía extrajudicial, promoviendo y coordinando la presentación de reclamaciones frente a las entidades emisoras de este tipo de tarjetas. Estas actuaciones se han dirigido principalmente a cuestionar la aplicación de intereses considerados usurarios, denunciar la falta de transparencia en la comercialización del producto y reclamar la devolución de las cantidades indebidamente cobradas a los consumidores afectados.

La asociación ha acompañado a las personas consumidoras en la preparación y tramitación de sus reclamaciones extrajudiciales, facilitando modelos, orientación especializada y criterios de actuación frente a las respuestas de las entidades financieras. De este modo, ADICAE ha contribuido a que los afectados puedan ejercer sus derechos de forma más accesible, evitando que la complejidad técnica del producto o la falta de información supongan un obstáculo para reclamar.

Asimismo, ADICAE ha desarrollado una labor continuada de información, formación y organización colectiva, mediante campañas divulgativas, talleres, reuniones y sesiones de asesoramiento destinadas a explicar el funcionamiento de las tarjetas revolving, sus riesgos y las vías de reclamación disponibles. Estas actuaciones han permitido a los consumidores identificar posibles abusos, conocer la documentación necesaria y canalizar sus reclamaciones de forma ordenada y coordinada.

Uno de los aspectos más relevantes durante el último año ha sido la consolidación de criterios judiciales en materia de tarjetas revolving, tanto en relación con la posible existencia de intereses usurarios como con la falta de transparencia en la contratación. ADICAE ha incorporado estos criterios a su estrategia de reclamación extrajudicial, reforzando los argumentos de los consumidores frente a las entidades y favoreciendo soluciones previas a la vía judicial cuando ello resulta posible.

No obstante, cuando las entidades financieras mantienen respuestas negativas, insuficientes o restrictivas, ADICAE continúa orientando a los consumidores sobre las alternativas disponibles, incluida la posibilidad de acudir a la vía judicial. En este sentido, la reclamación extrajudicial se configura como un paso fundamental para exigir la nulidad de contratos abusivos, reclamar la restitución de cantidades indebidamente abonadas y reforzar la posición de los afectados ante futuras actuaciones.

En definitiva, el conflicto de las tarjetas revolving pone de manifiesto la importancia de las reclamaciones extrajudiciales como herramienta de defensa de los consumidores, especialmente frente a productos financieros complejos y potencialmente abusivos. La actuación de ADICAE en esta materia evidencia el papel esencial de las asociaciones de consumidores en la orientación, organización y defensa colectiva de la ciudadanía, así como en la lucha contra el sobreendeudamiento y la falta de transparencia en los mercados financieros.

Afectados FWU Life Insurance

Durante el ejercicio 2025, ADICAE ha iniciado actuaciones de información, organización y defensa colectiva dirigidas a las personas consumidoras afectadas por la insolvencia y posterior liquidación de la aseguradora

FWU Life Insurance Lux S.A., cuyos productos de ahorro e inversión fueron comercializados en España durante años, principalmente a través del intermediario OVB Allfinanz.

La situación se originó tras la insolvencia del grupo FWU en 2024 y la posterior decisión del Tribunal de Luxemburgo de disolver y liquidar la entidad el 31 de enero de 2025, lo que ha generado una notable incertidumbre entre los titulares de contratos afectados, especialmente en relación con la recuperación de las cantidades aportadas y el estado de sus inversiones.

En España, numerosos consumidores contrataron productos vinculados a esta aseguradora, entre ellos planes individuales de ahorro sistemático —PIAS— y seguros unit-linked, que en muchos casos fueron presentados como instrumentos de ahorro a largo plazo o como complemento para la jubilación. La liquidación de la entidad ha provocado que muchos afectados se encuentren con sus ahorros bloqueados, con información insuficiente y con importantes dudas sobre las vías disponibles para reclamar.

Ante esta situación, ADICAE ha centrado su actuación en facilitar la canalización de reclamaciones extrajudiciales, orientando a los consumidores sobre la documentación necesaria, las posibles responsabilidades derivadas de la comercialización de estos productos y las actuaciones que pueden emprenderse tanto en el marco del procedimiento de liquidación abierto en Luxemburgo como frente a los intermediarios que participaron en su venta en España.

La asociación está desarrollando una labor de asesoramiento, información y organización colectiva para que los consumidores afectados puedan presentar sus reclamaciones de forma ordenada y con mayores garantías. Estas actuaciones permiten analizar caso por caso las condiciones de contratación, la información facilitada al consumidor, el perfil inversor del cliente y la adecuación del producto comercializado, elementos esenciales para valorar posibles incumplimientos o prácticas de comercialización inadecuadas.

Asimismo, ADICAE impulsa la agrupación de afectados con el objetivo de reforzar su posición frente a las entidades e intermediarios implicados, evitando que cada consumidor deba afrontar de manera aislada un conflicto complejo, transfronterizo y con importantes implicaciones financieras. La vía extrajudicial se convierte así en un instrumento fundamental para exigir información, reclamar responsabilidades y tratar de obtener soluciones antes de acudir, en su caso, a otras vías de defensa.

En definitiva, el caso de FWU Life Insurance Lux S.A. pone de manifiesto la importancia de las reclamaciones extrajudiciales colectivamente organizadas como herramienta para la protección de los pequeños ahorradores e inversores. La actuación de ADICAE resulta esencial para informar, orientar y defender a los consumidores afectados, así como para visibilizar los riesgos asociados a productos financieros complejos comercializados bajo la apariencia de instrumentos seguros de ahorro a largo plazo.

Junto a estos casos colectivos, destacan también las reclamaciones sobre seguros e hipotecas, con 67 reclamaciones cada una —un 10,8% en ambos casos—, seguidas de materias como consumo general (telecomunicaciones, energía, etc.), endeudamiento, posibles estafas, comisiones, tarjetas, servicios de interés general, bancos y cajas, vivienda, medios de pago, otros créditos y ahorro-inversión. Esta distribución pone de manifiesto que las reclamaciones recibidas no se limitan a un único sector, sino que abarcan los principales problemas que afectan a las personas consumidoras en su vida económica cotidiana.

Estos datos encajan con las líneas de actuación de ADICAE, que se define como una asociación de consumidores y usuarios orientada a la defensa, representación, educación, orientación, información y formación de las personas consumidoras, con especial atención a los usuarios de bancos, cajas, seguros y otras entidades financieras, así como a grandes sectores como telecomunicaciones, transporte y energía.

En conjunto, la información analizada permite concluir que las reclamaciones registradas en 2025 reflejan de forma clara los grandes temas actuales del consumo, especialmente en el ámbito financiero y bancario, pero también en sectores de impacto directo para las economías familiares, como seguros, vivienda, endeudamiento, servicios esenciales, medios de pago y consumo digital.

ADICAE, además, incorpora estos ámbitos en su actividad formativa y de defensa de los consumidores, abordando cuestiones como servicios financieros, tarjetas, comisiones, fraudes en medios de pago, sector energético, compras a distancia, telecomunicaciones, cláusulas abusivas, créditos rápidos, sobreendeudamiento y ahorro.

A pesar de las reclamaciones que se han tenido que interponer, ADICAE también forma parte activa de los sistemas arbitrales de consumo y otros organismos de representación de los consumidores.

En concreto, ADICAE participa en las siguientes Juntas Arbitrales de Consumo:

- Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid
- Junta Arbitral de Consumo de Cataluña
- Junta Arbitral de consumo de Barcelona
- Junta Arbitral de consumo de Vilafranca del Penedès
- Junta Arbitral de consumo de Terrassa
- Junta Arbitral de consumo de Sabadell
- Junta Arbitral de consumo de Mataró
- Junta Arbitral de consumo de L'Hospitalet de Llobregat
- Junta Arbitral de consumo de Badalona
- Junta Arbitral de consumo de Valladolid
- Junta Arbitral de consumo de Región de Murcia
- Junta Arbitral de consumo de Aragón
- Junta Arbitral de consumo de Galicia
- Junta Arbitral de consumo de Ayuntamiento de Lleida
- Junta Arbitral de consumo de Comunidad de Madrid
- Junta Arbitral de consumo de Comunidad Valenciana
- Junta Arbitral de consumo de Islas Baleares

ACCIONES DESARROLLADAS EN REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES GENERALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Durante todo el año 2025 ADICAE ha mantenido una intensa actividad en la representación y defensa de los intereses generales de las personas consumidoras. De este modo, ADICAE desplegó un ambicioso plan de actividades en toda España, enfocado en la formación e información de las personas consumidoras en áreas clave como las finanzas, energía, telecomunicaciones, alimentación o digitalización.

Acción formativa

Talleres de alfabetización digital

En los últimos años, las personas consumidoras en España han asistido a un avance significativo de los procesos de digitalización en distintos ámbitos, con especial incidencia en sectores esenciales como el financiero.



La evolución tecnológica ha transformado de manera profunda la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas y privadas, generalizando la realización de trámites y gestiones por vía telemática con la Administración Pública, las entidades bancarias, las compañías aseguradoras y otros servicios de interés general.

Ante esta realidad, ADICAE viene desarrollando desde hace años diversas campañas y actuaciones orientadas a impulsar la digitalización de las personas consumidoras, con una atención prioritaria a los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad. En este sentido, la formación resulta un elemento clave para dotar a la ciudadanía de los conocimientos y herramientas básicas necesarias que les permitan desenvolverse con autonomía, seguridad y confianza en el entorno digital, especialmente en materias vinculadas al ámbito financiero, asegurador y a las relaciones con la Administración Pública.

ADICAE ha continuado reforzando su apuesta por la digitalización de las personas consumidoras en 2025 mediante el desarrollo y actualización de un itinerario formativo

estructurado en distintos niveles, adaptado a las necesidades reales de la ciudadanía. Durante el ejercicio, se han mantenido y revisado los contenidos de los cursos existentes, incorporando mejoras en los niveles básicos y consolidando el contenido del nivel avanzado.

El programa formativo se articula en tres propuestas principales: el Taller de Alfabetización Digital Nivel Básico, el curso “Básico 1” y el curso avanzado “Básico 2”, que permiten una progresión gradual en la adquisición de competencias digitales.

El taller de Alfabetización Digital Nivel Básico constituye el primer nivel de acceso a la digitalización y está orientado a personas con escasos conocimientos tecnológicos. Su enfoque es eminentemente práctico y se centra en el uso cotidiano del smartphone y en el acceso a herramientas digitales básicas.

Se estructura en los siguientes módulos:

Módulo 1: “Conocer mi móvil”: Introducción al funcionamiento del smartphone y su sistema operativo. Se abordan aspectos como la navegación por pantallas, el uso de botones de control, los ajustes rápidos, la búsqueda de aplicaciones y la conexión a redes WiFi. Asimismo, se trabajan el uso del correo electrónico, la gestión de contactos y mensajes, y el sistema de notificaciones, incluyendo nociones básicas sobre la identificación del dispositivo (IMEI).

Módulo 2: “Aplicaciones”: Se explican las características y utilidades de las aplicaciones móviles, así como su descarga e instalación desde Google Play Store. También se introduce el uso de códigos QR y su aplicación práctica en el acceso a contenidos digitales.

Módulo 3: “Acceso a la información”: Se ofrecen nociones básicas sobre navegación en internet, diferenciando entre navegador y buscador, e identificando las principales herramientas para realizar búsquedas de información de forma sencilla, eficaz y segura.

Módulo 4: “Zoom”: Se enseña el uso de esta herramienta de videoconferencia, incluyendo su instalación, acceso a reuniones mediante enlaces o códigos, y el manejo de funciones básicas como audio, vídeo, chat y participación en sesiones online.

El curso “Básico 1” supone una ampliación de los conocimientos iniciales y está orientado a consolidar el manejo del dispositivo móvil y de las herramientas digitales más habituales.

Se distribuye en los siguientes bloques:

- Bloque 1: “Conoce tu móvil”: Manejo general del dispositivo, ajustes básicos y creación de cuentas de correo electrónico.
- Bloque 2: “Apps – Google Play Store”: Instalación, desinstalación y uso eficiente de aplicaciones, incluyendo el uso de códigos QR.
- Bloque 3: “Acceso a la información”: Uso de buscadores y navegación por internet.
- Bloque 4: “Zoom”: Uso de herramientas de videollamada en distintos dispositivos.
- Bloque 5: “Reseñas de Google”: Introducción al sistema de valoraciones y opiniones en comercios y servicios digitales.

El curso “**Básico 2**” (nivel avanzado) está dirigido a personas que ya disponen de competencias digitales básicas y desean profundizar en el uso avanzado de herramientas tecnológicas, especialmente en relación con el consumo digital.

Se estructura en los siguientes bloques:

- Bloque 1: “Aplicaciones del móvil”: Uso avanzado de herramientas como Google Search, Calendar, Drive o Maps.
- Bloque 2: “Escaneo y gestión de documentos”: Digitalización y envío de documentos e imágenes a través de distintas plataformas.
- Bloque 3: “Copias de seguridad”: Gestión y protección de la información personal mediante sistemas de almacenamiento seguro.
- Bloque 4: “Comercio electrónico”: Formación en compras online seguras y en el uso responsable de plataformas digitales.
- Bloque 5: “Seguridad informática”: Configuración de sistemas de seguridad del dispositivo y prevención de riesgos digitales.
- Bloque 6: “Zoom y redes sociales”: Uso avanzado de herramientas de videoconferencia y principales redes sociales.

Este itinerario formativo permite una progresión coherente desde el aprendizaje más básico hasta el uso avanzado de herramientas digitales, facilitando la inclusión digital de las personas consumidoras y mejorando su autonomía en un entorno cada vez más digitalizado. A través de estos programas, se refuerzan competencias clave relacionadas con el acceso a la información, la comunicación digital, la seguridad y el consumo responsable en entornos online.

Este año se impartieron un total de 137 sesiones de alfabetización por todo el territorio nacional, con un total de asistentes de 472, que se suman a los más de 5.600 participantes acumulados en ejercicios anteriores.

Sesiones alfabetización digital 2025

| Fecha | Provincia | Asistentes socios | Asistentes no socios |
|------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| 30-12-2025 | LAS PALMAS | | 2 |
| 17-12-2025 | MADRID | 5 | |
| 16-12-2025 | LAS PALMAS | 1 | 2 |
| 15-12-2025 | CASTILLA Y LEÓN | 5 | |
| 10-12-2025 | LAS PALMAS | | |
| 10-12-2025 | MADRID | 4 | |
| 09-12-2025 | LAS PALMAS | | 1 |
| 03-12-2025 | MADRID | | |

| Fecha | Provincia | Asistentes socios | Asistentes no socios |
|------------|------------------------|-------------------|----------------------|
| 01-12-2025 | CASTILLA Y LEÓN | 6 | |
| 24-11-2025 | VALLADOLID | 4 | 1 |
| 22-11-2025 | MADRID | 7 | 0 |
| 28-10-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 27-10-2025 | VALLADOLID | 4 | 0 |
| 22-10-2025 | MADRID | 7 | 0 |
| 22-10-2025 | BARCELONA | 12 | 0 |
| 21-10-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 20-10-2025 | Valladolid | 5 | 0 |
| 15-10-2025 | MADRID | 6 | 0 |
| 14-10-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 07-10-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 01-10-2025 | MADRID | 5 | 0 |
| 30-09-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 23-09-2025 | LAS PALMAS | 0 | 2 |
| 17-09-2025 | MADRID | 7 | 0 |
| 16-09-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 09-09-2025 | LAS PALMAS | 1 | 1 |
| 02-09-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 22-07-2025 | LAS PALMAS | 0 | 2 |
| 16-07-2025 | MADRID | 2 | 0 |
| 15-07-2025 | LAS PALMAS | 0 | 1 |
| 09-07-2025 | MADRID | 2 | 0 |
| 09-07-2025 | A CORUÑA | 2 | 0 |
| 08-07-2025 | LAS PALMAS | 1 | 3 |
| 02-07-2025 | A CORUÑA | 3 | 0 |
| 02-07-2025 | MADRID | 2 | 0 |
| 01-07-2025 | LAS PALMAS | 0 | 2 |
| 25-06-2025 | A CORUÑA | 1 | |
| 25-06-2025 | MADRID | 3 | |
| 24-06-2025 | VALLADOLID | 3 | |
| 24-06-2025 | MADRID | 2 | |
| 24-06-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | 2 |
| 19-06-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 18-06-2025 | A CORUÑA | 4 | |
| 17-06-2025 | VALLADOLID | 3 | |
| 17-06-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | 1 |
| 11-06-2025 | A CORUÑA | 3 | |
| 11-06-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 10-06-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 10-06-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 2 | |
| 04-06-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 04-06-2025 | MADRID | 3 | |
| 04-06-2025 | A CORUÑA | 2 | |
| 03-06-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 1 | 2 |
| 03-06-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 28-05-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 28-05-2025 | MADRID | 3 | |
| 28-05-2025 | A CORUÑA | 1 | |

| Fecha | Provincia | Asistentes socios | Asistentes no socios |
|------------|------------------------|-------------------|----------------------|
| 27-05-2025 | VALLADOLID | 5 | |
| 27-05-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 2 | 2 |
| 21-05-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 21-05-2025 | MADRID | 5 | |
| 20-05-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 20-05-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 1 | 3 |
| 19-05-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 14-05-2025 | MADRID | 5 | |
| 14-05-2025 | A CORUÑA | 4 | |
| 14-05-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 13-05-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | 3 |
| 07-05-2025 | MADRID | 5 | |
| 07-05-2025 | A CORUÑA | 3 | |
| 06-05-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 06-05-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | 3 |
| 04-05-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 30-04-2025 | VALENCIA | 3 | |
| 30-04-2025 | A CORUÑA | 1 | |
| 30-04-2025 | SEVILLA | 1 | 2 |
| 29-04-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | 1 |
| 29-04-2025 | VALLADOLID | 3 | |
| 28-04-2025 | CÁDIZ | | |
| 23-04-2025 | MÁLAGA | 3 | |
| 22-04-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 1 | 2 |
| 16-04-2025 | MADRID | 4 | |
| 15-04-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 15-04-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 2 | 4 |
| 14-04-2025 | VALLADOLID | | |
| 09-04-2025 | MADRID | 3 | |
| 09-04-2025 | A CORUÑA | 3 | |
| 08-04-2025 | VALLADOLID | 7 | |
| 08-04-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 2 | 1 |
| 07-04-2025 | VALLADOLID | | |
| 02-04-2025 | MADRID | 5 | |
| 02-04-2025 | A CORUÑA | 2 | |
| 01-04-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 2 | 1 |
| 26-03-2025 | MADRID | 5 | |
| 25-03-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 3 | 1 |
| 19-03-2025 | MADRID | 4 | |
| 19-03-2025 | A CORUÑA | 3 | 1 |
| 18-03-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 1 | 1 |
| 18-03-2025 | MADRID | 2 | |
| 12-03-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 12-03-2025 | A CORUÑA | 3 | |
| 11-03-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 3 | 4 |
| 11-03-2025 | ZARAGOZA | 7 | |

| Fecha | Provincia | Asistentes socios | Asistentes no socios |
|------------|------------------------|-------------------|----------------------|
| 06-03-2025 | ZARAGOZA | 7 | |
| 05-03-2025 | A CORUÑA | 1 | |
| 04-03-2025 | ZARAGOZA | 7 | |
| 27-02-2025 | ZARAGOZA | 7 | |
| 26-02-2025 | VALLADOLID | 2 | |
| 26-02-2025 | A CORUÑA | 3 | |
| 25-02-2025 | ZARAGOZA | 5 | |
| 25-02-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 2 | |
| 19-02-2025 | MADRID | 5 | |
| 19-02-2025 | A CORUÑA | 2 | |
| 18-02-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | 4 |
| 18-02-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 18-02-2025 | MADRID | 5 | |
| 12-02-2025 | A CORUÑA | 2 | 2 |
| 12-02-2025 | VALLADOLID | 6 | |
| 12-02-2025 | MADRID | 5 | |
| 11-02-2025 | MADRID | 5 | |
| 11-02-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 3 | 4 |
| 05-02-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 05-02-2025 | A CORUÑA | 2 | |
| 04-02-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 3 | |
| 04-02-2025 | MADRID | 4 | |
| 29-01-2025 | VALLADOLID | 6 | |
| 29-01-2025 | MADRID | 8 | |
| 29-01-2025 | GALICIA | 2 | |
| 28-01-2025 | MADRID | 4 | |
| 28-01-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | 1 | 1 |
| 23-01-2025 | A CORUÑA | 3 | |
| 22-01-2025 | VALLADOLID | 5 | |
| 22-01-2025 | MADRID | 8 | |
| 21-01-2025 | MADRID | 5 | |
| 21-01-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | |
| 15-01-2025 | VALLADOLID | 4 | |
| 14-01-2025 | PALMAS DE GRAN CANARIA | | |

Plataforma online de educación financiera y consumo de ADICAE

La asociación cuenta con una trayectoria consolidada en la formación de los consumidores, habiendo gestionado durante años una plataforma online de aprendizaje especializado en educación financiera y consumo.

Esta experiencia previa ha permitido identificar las necesidades formativas clave de los consumidores. Hasta la fecha, nuestro catálogo ha dado respuesta a desafíos claves en áreas como la gestión de reclamaciones, servicios bancarios, seguros, grandes temas del consumo, digitalización y participación asociativa activa.

Tras la detección de vulnerabilidades en la plataforma anterior a finales de 2024, el objetivo estratégico de 2025 ha sido la creación de una plataforma de aprendizaje robusta y segura.

Se realizó un análisis de alternativas técnicas, realizando las pruebas con diferentes plantillas de presentación en WordPress para seleccionar la que más se adaptase a las necesidades y requisitos de la asociación, optando finalmente por una solución mixta basada en WordPress y Moodle.

Además, se ha configurado una interfaz que permite la gestión de los cursos como productos formativos.



The screenshot displays the ADICAE user interface. At the top, there are navigation links: 'Área personal', 'Mis cursos', and 'Administración del sitio'. Below this, the breadcrumb trail reads 'Área personal / Cursos / PARTICIPACION ASOCIATIVA / Administrar cursos y categorías'. The main header is 'PARTICIPACION ASOCIATIVA' with sub-links for 'Configuración', 'Subir cursos', and 'Más'. A search bar for 'Categorías de cursos y cursos' and a 'Buscar cursos' button are visible. The main content area is titled 'Administrar categorías de cursos y cursos' and is split into two panels. The left panel, 'Categorías', lists several categories with radio buttons and icons for editing: RECLAMACIONES, GRANDES TEMAS DEL CONSUMO, PARTICIPACION ASOCIATIVA (highlighted), SERVICIOS BANCARIOS, DIGITALIZACIÓN, and SEGUROS. The right panel, 'PARTICIPACION ASOCIATIVA', shows a 'Crear nuevo curso' button, a dropdown for 'Ordenar cursos', and a 'Por página: 20' setting. Below this, there is a section for 'VOLUNTARIADO EN UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES' with a 'Mover los cursos seleccionados a...' dropdown and a 'Mover' button.

Este trabajo de optimización de infraestructura nos va a permitir garantizar un entorno de aprendizaje estable y seguro, estableciendo las bases para la transición hacia un modelo pedagógico más intuitivo, garantizando la máxima accesibilidad y el control de su propio progreso formativo.

A fecha de la presente memoria, la plataforma se encuentra en una segunda fase de validación técnica y pruebas de usuarios para garantizar el correcto funcionamiento antes de su despliegue masivo.

La nueva plataforma incorpora estas mejoras:

- Posibilidad de monetización de cursos.
- Control de progresión condicionado a la visualización de contenidos y realización de evaluaciones.
- Sistema de evaluación inicial y final para medir aprendizaje y satisfacción.
- Generación automática de certificados al finalizar los cursos.
- Segmentación de usuarios y contenidos según perfiles (socios, personal técnico, consumidores en general, etc.)

Otras acciones formativas y reivindicativas

Además de las acciones informativas ya descritas anteriormente, ADICAE realizó durante el año 2025 otro tipo de acciones informativas y reivindicativas de especial interés para los consumidores en general.

8M. Juntas somos más fuertes. La fuerza de las consumidoras unidas

Con motivo del 8 de marzo de 2025 ADICAE realizó un manifiesto con el lema “Juntas somos más fuertes”.

Dada esta relevancia, en el manifiesto elaborado para la ocasión se trasladaron las siguientes reivindicaciones:

- Educación financiera desde la infancia que empodere a las niñas
- Eliminación de la brecha de género.
- Igualdad en las pensiones
- Representación justa y equitativa de las mujeres
- Reconocimiento de los avances y logros de las mujeres
- Un sistema económico, político y social que tenga en cuenta a las mujeres.
- Un precio justo en los productos asociados al género femenino

Un año más, la asociación también salió a la calle junto a sus socias y socios para unirse a las movilizaciones que tuvieron lugar el 8 de marzo en diferentes puntos de toda España.

PUNTOS DE ENCUENTRO

SEDES DE ADICAE

ADICAE Valencia
puerta de la librería Soriano de la Calle Xàtiva, frente a la plaza de toros y estación del norte. Hora: 18:00

ADICAE Murcia
Fundación Cepaim. Trav. Torre de Romo 4 CP 30011, Murcia. Charla inicial y presentación en la manifestación, en la Plaza Circular Avenida Constitución a las 19:00h. Hora: 16:00

ADICAE Canarias
Sede del Banco de España, Las Palmas. Hora: 11:45

ADICAE Galicia
A. Coruña: Entrada Banco Santander, C/ Cantón pequeño, 1. A coruña. Hora: 19:45
Vigo: Entrada El Corte Inglés, planta baja, Vigo. Hora: 19:45

ADICAE Extremadura
Cáceres: Avenida Virgen de Guadalupe, nº8, 1º-B10001, Cáceres. Hora: 17:00
Badajoz: Avenida Santa Marina, nº34, 06005, Badajoz

ADICAE Cataluña
Barcelona: Gran Vía de las Cortes Catalanas, 634 (salida Metro L2). Hora: 18:00

ADICAE Zaragoza
Paraninfo. Plaza Basilio Paraiso, 4, Zaragoza. Hora: 18:00

ADICAE Madrid
Museo Reina Sofía, en la entrada lateral de Ronda de Atocha, 2, antes de llegar al cruce. Hora: 11:30

8M₂₅



15 de marzo. Día Mundial de los derechos de los consumidores

ADICAE celebró el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores con una intensa presencia a pie de calle en múltiples ciudades. Durante la jornada, la asociación no solo resolvió dudas y orientó a los consumidores en sus conflictos vigentes, sino que también actuó como altavoz de sus necesidades. El manifiesto elaborado para este año sintetiza las reivindicaciones prioritarias que ADICAE, en representación de sus socios, trasladará a las instituciones para garantizar una protección real y efectiva de los usuarios.

Dada la relevancia de esta fecha, en el manifiesto elaborado para la ocasión se trasladaron las siguientes reivindicaciones:

- Garantía de transparencia y equidad en la economía digital.
- Protección efectiva de los datos personales y la privacidad de los usuarios.
- Regulación de la inteligencia artificial y algoritmos de decisión automatizada.
- Accesibilidad y derechos digitales para todos.
- Garantía de justicia en el consumo digital.
- Educación y formación digital de los consumidores.

Con motivo del Día del Consumidor, ADICAE volvió a salir a la calle como otras múltiples ocasiones, estos fueron los puntos de información a pie de calle que ADICAE puso a disposición de todos los consumidores con motivo del día del consumidor:



Black Friday

El pasado 28 de noviembre, ADICAE lanzó una campaña online con motivo del Black Friday bajo el lema: “Ojo con el Black Friday: Una llamada al consumo responsable y sostenible”.

En este contexto, ADICAE decidió transmitir a las personas consumidoras un mensaje claro y de alerta:

- Por un consumo consciente y digitalmente responsable

Comprar de manera consciente significa detenerse antes del clic, comparar precios, analizar la necesidad real de la compra y priorizar productos sostenibles, duraderos y reparables.

En un entorno de marketing automatizado e inteligencia artificial, la mejor defensa del consumidor es la información, la comparación y la reflexión.

- El crédito fácil no es un descuento

El auge de los créditos al consumo, las tarjetas revolving y las financiaciones “sin intereses aparentes” es una amenaza creciente.

ADICAE alerta de que el endeudamiento a plazos y las tarjetas con TAE que rozan el 25% siguen provocando graves problemas financieros en miles de hogares.

Antes de financiar, pregúntate: “¿Realmente lo necesito?”

- Sostenibilidad y economía circular frente al descarte masivo

El Black Friday no solo multiplica el gasto: multiplica los residuos. La cultura del “usar y tirar”, la obsolescencia programada y el consumo de energía asociado a la producción y logística digital agravan la crisis climática.

ADICAE defiende la Economía Circular, la reparación y el consumo local como pilares de un nuevo modelo económico compatible con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.



Día Mundial del ahorro

Una vez más, con motivo del Día Mundial del Ahorro, ADICAE desarrolló una campaña específica bajo el lema “Por un ahorro justo, transparente y al servicio de los consumidores”, con el objetivo de reivindicar la importancia del ahorro como un derecho vinculado a la seguridad económica de las familias y no como un producto sometido exclusivamente a los intereses comerciales de las entidades financieras.

A través de esta iniciativa, ADICAE puso el foco en la necesidad de avanzar hacia un modelo de ahorro más claro, accesible, útil y orientado a las necesidades reales de las personas consumidoras, especialmente en un contexto marcado por la incertidumbre económica, la subida del coste de la vida y la insuficiente remuneración del ahorro tradicional frente al encarecimiento del crédito y otros servicios financieros.

Juntas de accionistas

En línea con la trayectoria de ADICAE, las Juntas Generales de Accionistas han seguido constituyendo un espacio idóneo para visibilizar, denunciar y trasladar públicamente cuestiones relacionadas con la gestión de las entidades, así como abusos, malas prácticas y otras conductas susceptibles de vulnerar los derechos e intereses de clientes, accionistas y personas consumidoras y usuarias.

Con este objetivo, a lo largo de 2025 ADICAE ha conseguido recopilar delegaciones de voto de accionistas particulares, con el fin de poder intervenir en su representación y reforzar la defensa de los intereses generales de las personas consumidoras en diversas Juntas celebradas durante el ejercicio.

En todas estas actuaciones, la asociación dejó constancia de su disconformidad con diversos planteamientos y posiciones mantenidos por los sectores energético y financiero, especialmente en aquellas cuestiones que afectan de manera directa a los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras.

Asimismo, la asociación denunció otras prácticas y orientaciones especialmente perjudiciales para las personas consumidoras, como la escasa remuneración de los depósitos bancarios en España.

De esta forma, la asociación participó de forma telemática en las Juntas de Accionistas de; Bankinter, BBVA, Endesa, Línea Directa y Banco Santander, y de forma presencial en las Juntas de Accionistas de Banco Sabadell, CaixaBank y Telefónica.



Publicaciones dirigidas a todos los consumidores. Formación, información y reivindicación

Durante el año 2025, ADICAE ha realizado diversas guías y publicaciones con un marcado carácter formativo, informativo y también reivindicativo, para tener informados a los consumidores de toda la geografía española, así como continuar con la edición de una revista Jurídica digital para sus socios.

Algunas de estas publicaciones fueron repartidas a pie de calle a título gratuito en las múltiples mesas informativas que la asociación organizó durante el ejercicio y que ya han sido destacadas en este apartado, entre las que destacan las siguientes:



Otras actividades dirigidas a los consumidores

**REUNIÓN AFECTADOS
ASEGURADORA
FWU**

Si eres afectado por FWU
¿vas a dejar que se queden con tu dinero?

Inscríbete
en el enlace QR
o en fwuife@adicae.net

Miércoles 5
de noviembre
17:30 h

Última hora
del caso

Resuelve tus dudas
con nosotros

ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



Como viene siendo habitual, ADICAE puso sus sedes a disposición de sus socios y de las personas consumidoras en general. Se llevaron a cabo alrededor de 641 actividades de todo tipo en todas las sedes en las que la asociación atiende al público.

Entre ellas destacan:

- Sesiones de alfabetización digital: 137 (ya expuestas con anterioridad)
- Talleres prácticos/formativos: 224
- Actos/conferencias/debates: 42
- Reuniones de grupos temáticos: 7
- Reuniones afectados casos: 35
- Mesas informativas a pie de calle: 44



Acción institucional, política e informativa

Durante el año 2025 se han desarrollado artículos informativos, notas de prensa, newsletters y noticias relacionadas con casos colectivos con el objetivo de denunciar y dar a conocer a las instituciones las principales problemáticas de las personas consumidoras.

Artículos

09/01/2025

Transferencias Inmediatas: la nueva normativa europea

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/transferencias-inmediatas-normativa-europea/>

14/01/2025

Analizamos las medidas del foro "Vivienda, quinto pilar del Estado de Bienestar

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/analizamos-las-medidas-del-foro-vivienda-quinto-pilar-del-estado-de-bienestar/>

20/01/2025

El Blue Monday: las emociones y las compras

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/el-blue-monday-las-emociones-y-las-compras/>

23/01/2025

Privacidad digital de los datos

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/privacidad-digital-de-los-datos/>

27/01/2025

Comisiones bancarias abusivas: cómo detectarlas y reclamarlas

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/comisiones-bancarias-abusivas-como-detectarlas/>

30/01/2025

Supera la cuesta de enero con ahorro e inversión inteligente

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/supera-la-cuesta-de-enero-con-ahorro-e-inversion-inteligente/>

03/02/2025

El dinero en el futuro: Bizum Vs Transferencias Inmediatas

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/el-dinero-del-futuro-bizum-vs-transferencias-inmediatas/>

05/02/2025

El Supremo sentencia la falta de transparencia de las Tarjetas revolving

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/el-supremo-sentencia-la-falta-de-transparencia-de-las-tarjetas-revolving/>

10/02/2025

Los beneficios récord de la banca evidencian el maltrato al ahorro de los consumidores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/los-beneficios-record-de-la-banca-evidencian-el-maltrato-al-ahorro-de-los-consumidores/>

13/02/2025

ADICAE exige control en la IA para los consumidores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-exige-control-en-la-ia-para-los-consumidores/>**18/02/2025**

Reforma legal para el rescate anticipado de planes de pensiones

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/rescate-anticipado-de-los-planes-de-pensiones/>**26/02/2025**

Riesgos de invertir a través de aplicaciones para móvil

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/neobancos-y-plataformas-financieras-sus-riesgos-y-como-diferenciarlas/>**03/03/2025**

ADICAE analiza el Euro Digital del BCE: Seguridad, privacidad y los desafíos de su implementación

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-analiza-el-euro-digital-del-bce-seguridad-y-privacidad/>**04/04/2025**

ADICAE exige al Banco Santander que resuelva sus litigios pendientes en materia de cláusulas abusivas de forma urgente y que tome medidas efectivas en favor de los consumidores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-exige-al-banco-santander-que-resuelva-sus-litigios/>**16/04/2025**

ADICAE alerta: la nueva Ley de Eficiencia de la Justicia no resolverá el colapso del sistema judicial

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-alerta-sobre-la-nueva-ley-de-eficiencia-de-la-justicia/>**17/09/2025**

FINANCIAR TUS ESTUDIOS CON UN PRÉSTAMO

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/financiar-tus-estudios-con-un-prestamo/>**22/09/2025**

España es el último estado miembro de la UE que aún no ha transpuesto la directiva que endurece la regulación de los fondos de compra y administración de créditos dudosos

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/espana-es-el-ultimo-estado-miembro-de-la-ue-que-aun-no-ha-transpuesto-la-directiva-que-endurece-la-regulacion-de-los-fondos-de-compra-y-administracion-de-creditos-dudosos/>**24/09/2025**

Precios desorbitados y áreas tensionadas: El alquiler sigue siendo un problema en España

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/precios-desorbitados-y-areas-tensionadas-el-alquiler-sigue-siendo-un-problema-en-espana/>**08/10/2025**

Tus datos, tus derechos: ser dueños de nuestra información en la era digital

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/tus-datos-tus-derechos-ser-duenos-de-nuestra-informacion-en-la-era-digital/>

20/10/2025

Las transferencias inmediatas ya son obligatorias: rapidez, seguridad y sin sobrecostes para el consumidor

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/las-transferencias-inmediatas-ya-son-obligatorias-rapidez-seguridad-y-sin-sobrecostes-para-el-consumidor/>

23/10/2025

La justicia da la razón a ADICAE frente al Banco Santander y confirma la nulidad de las cláusulas abusivas de gastos hipotecarios del antiguo Banco de Andalucía

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/la-justicia-da-la-razon-a-adicae-frente-al-banco-santander-y-confirma-la-nulidad-de-las-clausulas-abusivas-de-gastos-hipotecarios-del-antiguo-banco-de-andalucia/>

31/10/2025

En el Día Mundial del Ahorro, ADICAE reivindica un ahorro justo, transparente y al servicio de los consumidores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/en-el-dia-mundial-del-ahorro-adicae-reivindica-un-ahorro-justo-transparente-y-al-servicio-de-los-consumidores/>

24/11/2025

Verificación obligatoria del destinatario de las transferencias bancarias con el Reglamento UE 2024/886

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/verificacion-obligatoria-del-destinatario-de-las-transferencias-bancarias-con-el-reglamento-ue-2024-886/>

25/11/2025

Estudio ADICAE: La nueva banca 100% digital: oportunidades y riesgos para los consumidores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/estudio-adicae-la-nueva-banca-100-digital-oportunidades-y-riesgos-para-los-consumidores/>

27/11/2025

Mesas informativas ADICAE Black Friday 2025

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/mesas-informativas-black-friday-2025/>

27/11/2025

Más ofertas, más presión comercial y más riesgo de endeudamiento: ADICAE pone bajo la lupa el Black Friday 2025

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/mas-ofertas-mas-presion-comercial-y-mas-riesgo-de-endeudamiento-adicae-pone-bajo-la-lupa-el-black-friday-2025/>

Notas de prensa

20/02/2025

ADICAE insta a los afectados por el cierre de Centros ÚNICO a actuar con precaución ante las ofertas de Athena Dynamics

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-pide-actuar-con-precaucion-a-los-afectados-por-el-cierre-de-centros-unico/>

26/02/2025

ADICAE alerta sobre los riesgos de invertir a través de aplicaciones para móvil

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-alerta-sobre-los-riesgos-de-invertir-a-traves-de-apps/>

04/03/2025

ADICAE espera que el Congreso apruebe la Ley de acciones colectivas con urgencia

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-espera-que-el-congreso-apruebe-la-ley-de-acciones-colectivas-con-urgencia/>

07/03/2025

ADICAE moviliza a las consumidoras por el 8M: por la igualdad de la mujer, también en las finanzas y el consumo

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-moviliza-a-las-consumidoras-por-el-8m-por-la-igualdad-en-el-consumo-y-las-finanzas/>

11/03/2025

ADICAE conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor apostando por un entorno digital más justo, seguro y transparente

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-impulsa-un-entorno-digital-justo-y-seguro-en-el-dia-del-consumidor/>

17/03/2025

ADICAE insta a los afectados por el cierre de Centros Europiel a reclamar y seguir de cerca el proceso concursal

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-insta-a-los-afectados-por-el-cierre-de-centros-europiel-a-reclamar/>

21/03/2025

ADICAE acude a la Junta de accionistas de Banco Sabadell y señala dividendos millonarios para inversores al tiempo que se ofrecen depósitos sin interés e hipotecas caras para los consumidores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-exige-mejor-rentabilidad-y-soluciones-a-clausulas-abusivas/>

24/03/2025

ADICAE acude a la junta de accionistas de BBVA, señala los beneficios récord y un incremento del 27% en sus comisiones

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-ha-senalado-los-beneficios-record-del-bbva/>

26/03/2025

ADICAE apoya el Euro Digital como una alternativa segura, regulada y complementaria al efectivo

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-apoya-el-euro-digital-como-una-alternativa-segura-al-efectivo/>

27/03/2025

ADICAE CUESTIONA EN LA JUNTA DE BANKINTER SU ESTRATEGIA DE COMISIONES Y SU COMPROMISO CON LOS CONSUMIDORES

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-cuestiona-la-estrategia-de-comisiones-de-bankinter/>

10/04/2025

ADICAE llama la atención de Telefónica por el abandono de los consumidores y advierte sobre la deriva social y económica de la compañía

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-senala-a-telefonica-por-el-abandono-de-los-consumidores/>

10/04/2025

ADICAE alerta en la Junta de accionistas de Línea Directa del aumento de reclamaciones y malas prácticas.

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-alerta-en-la-junta-de-linea-directa-de-malas-practicas/>

11/04/2025

ADICAE alza la voz en la Junta de Accionistas de CaixaBank para exigir el fin de los abusos a los consumidores y pequeños ahorradores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-alza-la-voz-en-la-junta-de-accionistas-de-caixabank/>

24/04/2025

ADICAE llama a los afectados por la liquidación de FWU Life Insurance a unirse para exigir transparencia y garantías en la recuperación de su dinero

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-hace-un-llamamiento-a-todos-los-afectados-por-la-quebra-de-fwu-life-insurance/>

29/04/2025

ADICAE acude a la Junta de Accionistas de ENDESA y advierte del deterioro del servicio al cliente

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-advierte-del-deterioro-del-servicio-al-cliente-de-endesa/>

03/06/2025

Después de 14 años el Tribunal Supremo decidirá mañana sobre la macrodemanda de cláusulas suelo de ADICAE.

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/despues-de-14-anos-el-tribunal-supremo-decidira-manana-sobre-la-macrodemanda-de-clausulas-suelo-de-adicae/>

19/06/2025

Una victoria histórica de ADICAE de la que se beneficiarán cientos de miles de consumidores, pendientes aún de resolver el problema de la cláusula suelo en su hipoteca

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/una-victoria-historica-de-adicae-de-la-que-se-beneficiaran-cientos-de-miles-de-consumidores-pendientes-aun-de-resolver-el-problema-de-la-clausula-suelo-en-su-hipoteca/>

20/06/2025

ADICAE destaca ante los medios las claves de la histórica sentencia del Supremo: la banca deberá devolver lo cobrado por cláusulas suelo a cientos de miles de consumidores

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-destaca-ante-los-medios-las-claves-de-la-historica-sentencia-del-supremo-la-banca-debera-devolver-lo-cobrado-por-clausulas-suelo-a-cientos-de-miles-de-consumidores/>

09/09/2025

ADICAE aconseja a los afectados por la quiebra de FWU no precipitarse tras haber recibido éstos la propuesta de pago por parte de la liquidadora luxemburguesa, muy por debajo de la cantidad invertida

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-aconseja-a-los-afectados-por-la-quebra-de-fwu-no-precipitarse-tras-haber-recibido-estos-la-propuesta-de-pago-por-parte-de-la-liquidadora-luxemburguesa-muy-por-debajo-de-la-cantidad-invertida/>

06/10/2025

ADICAE recuerda que en el Día de la Educación Financiera, es más necesario que nunca la formación con espíritu crítico del consumidor ante la banca y las nuevas tecnologías

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-recuerda-que-en-el-dia-de-la-educacion-financiera-es-mas-necesario-que-nunca-la-formacion-con-espiritu-critico-del-consumidor-ante-la-banca-y-las-nuevas-tecnologias/>

06/10/2025

ADICAE analiza el uso de la Inteligencia Artificial en los asistentes virtuales de las empresas españolas

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/adicae-analiza-el-uso-de-la-inteligencia-artificial-en-los-asistentes-virtuales-de-las-empresas-espanolas/>

28/11/2025

ADICAE denuncia el fomento del endeudamiento y la contratación engañosa en el Black Friday

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/nota-de-prensa-adicae-por-el-black-friday-2025/>

24/12/2025

NDP Lanzamiento de la Guía ADICAE de uso de Inteligencia Artificial en consumo

<https://www.laeconomiadelosconsumidores.es/ndp-lanzamiento-de-la-guia-de-uso-de-inteligencia-artificial-en-consumo/>

Newsletters

13/01/2025

Derecho de defensa, un paso más en el principio de transparencia

<https://www.adicae.legal/2025/01/13/derecho-de-defensa-un-paso-masen-el-principio-de-transparencia/>

14/01/2025

La reclamación en casos de hipoteca subrogada

<https://www.adicae.legal/2025/01/14/la-reclamacion-en-casos-de-hipoteca-subrogada/>

14/01/2025

Sentencia TJUE asunto C-347/23 de 23/10/2024. La posible interpretación extensiva del concepto de consumidor

<https://www.adicae.legal/2025/01/14/sentencia-tjue-asunto-c-347-23-de-23-10-2024-la-posible-interpretacion-extensiva-del-concepto-de-consumidor/>

14/01/2025

Nulidad de distintas cláusulas abusivas relativas a un mismo préstamo hipotecario declaradas en varios procesos judiciales

<https://www.adicae.legal/2025/01/14/nulidad-de-distintas-clausulas-abusivas-relativas-a-unmismo-prestamo-hipotecario-declaradas-en-varios-procesosjudiciales/>

14/01/2025

El TJUE vuelve a dar la razón al consumidor con el IRPH: Es nulo por falta de transparencia y abusividad si la entidad bancaria no le informo debidamente. ¿A la tercera va la vencida?

<https://www.adicae.legal/2025/01/14/el-tjue-vuelve-a-dar-la-razon-al-consumidor-con-el-irph-es-nulo-por-falta-de-transparencia-y-abusividad-si-la-entidad-bancario-no-le-informo-debidamente-a-la-tercera-va-la-vencida/>

11/03/2025

La responsabilidad de la Junta única de resolución en la intervención del Banco Popular

<https://www.adicae.legal/2025/03/11/la-responsabilidad-de-la-junta-unica-de-resolucion-en-la-intervencion-del-banco-popular/>

11/03/2025

Ley 1/25: Implantación de la mediación. Cómo afecta a los abogados y análisis desde el derecho de consumo

<https://www.adicae.legal/2025/03/11/ley-1-25-implantacion-de-la-mediacion-como-afecta-a-los-abogados-y-analisis-desde-el-derecho-de-consumo/>

11/03/2025

<< Luxemburgo, mi sepultura >>

<https://www.adicae.legal/2025/03/11/luxemburgo-mi-sepultura/>

11/03/2025

Comisión de apertura: ¿Cuándo es abusiva y nula?

<https://www.adicae.legal/2025/03/11/comision-de-apertura-cuando-es-abusiva-y-nula/>

08/05/2025

Euro Digital. Aproximación normativa sobre límite de tenencia y privacidad

<https://www.adicae.legal/2025/05/08/euro-digital-aproximacion-normativa-sobre-limite-de-tenencia-y-privacidad/>

08/05/2025

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea dicta una nueva Sentencia analizando los créditos al consumo

<https://www.adicae.legal/2025/05/08/el-tribunal-de-justicia-de-la-union-europea-dicta-una-nueva-sentencia-analizando-los-creditos-al-consumo/>

08/05/2025

Supuestos de hecho en las SSTS 154/2025 y 155/05 de 30 de Enero

<https://www.adicae.legal/2025/05/08/supuestos-de-hecho-en-las-ssts-154-2025-y-155-2025-de-30-de-enero/>

08/05/2025

IRPH tras las sentencias del tribunal supremo de 3 de enero. (La 154/025 y la 155/2025) de la Sala de lo Civil

<https://www.adicae.legal/2025/05/08/irph-tras-las-sentencias-del-tribunal-supremo-de-30-de-enero-la-154-2025-y-la-155-2025de-la-sala-de-lo-civil/>

12/05/2025

Ministerio para la transformación digital y de la función pública

<https://www.adicae.legal/2025/05/12/ministerio-para-la-transformacion-digital-y-de-la-funcion-publica/>

19/06/2025

Sentencia Liberbank S.A.

<https://www.adicae.legal/2025/06/19/sentencia-liberbank-2/>

20/06/2025

Sentencia Clausulas Suelo

<https://www.adicae.legal/2025/06/20/sentencia-clausulas-suelo/>

04/09/2025

Sentencia Del Tribunal Supremo 9 abril 2025: fraudes informáticos y banca

<https://www.adicae.legal/2025/09/04/sentencia-supremo-9-abril-2025-fraudes-informaticos-banca/>

04/09/2025

Préstamos y seguros vinculados: ¿obligación, abuso o libertad?

<https://www.adicae.legal/2025/09/04/prestamos-seguros-vinculados-obligacion-abuso-libertad/>**04/09/2025**

Sentencia TJUE C-6/24 y C-231/24: protección ante cláusulas abusivas

<https://www.adicae.legal/2025/09/04/sentencia-tjue-c-6-24-c-231-24-clausulas-vencimiento-anticipado/>**04/09/2025**

Juzgado Granada condena a Banco Santander: devolución por cláusula suelo

<https://www.adicae.legal/2025/09/04/juzgado-granada-condena-a-banco-santander-devolucion-por-clausula-suelo/>**16/12/2025**

Plazo para reclamar cláusulas abusivas

<https://www.adicae.legal/2025/12/16/plazo-para-reclamar-clausulas-abusivas/>**16/12/2025**

Unit Linked, otra película de enredo

<https://www.adicae.legal/2025/12/16/unit-linked-otra-pelicula-de-enredo/>**16/12/2025**

El Supremo da la razón a los bancos con el IRPH y obliga a analizar caso a caso

<https://www.adicae.legal/2025/12/16/el-supremo-da-la-razon-a-los-bancos-con-el-irph-y-obliga-a-analizar-caso-a-caso/>**16/12/2025**

La condición de consumidor y la carga de la prueba tras la sentencia del Tribunal Supremo

<https://www.adicae.legal/2025/12/16/la-condicion-de-consumidor-y-la-carga-de-la-prueba-tras-la-sentencia-del-tribunal-supremo/>**Revista SERJUR**

Enero 2025

<https://www.adicae.legal/newsletter-23-2/>

Marzo 2025

<https://www.adicae.legal/newsletter-24/>

Mayo 2025

<https://www.adicae.legal/newsletter-25/>

Septiembre 2025

<https://www.adicae.legal/newsletter-26/>

Diciembre 2025

<https://www.adicae.legal/newsletter-27/>

Noticias relacionadas con casos colectivos

06/02/2025

El Tribunal Supremo, sienta un precedente clave para declarar nulos los intereses excesivos y exigir transparencia en los contratos de Tarjeta Revolving.

<https://www.adicae.es/el-tribunal-supremo-sienta-un-precedente-clave-para-declarar-nulos-los-intereses-excesivos-y-exigir-transparencia-en-los-contratos-de-tarjeta-revolving/>

06/02/2025

Resumen de la situación del proceso contra el Banco Popular

<https://www.adicae.es/resumen-de-la-situacion-del-proceso-contra-el-banco-popular/>

06/02/2025

Resumen de la situación del caso. MACRODEMANDA Cláusula Suelo

<https://www.adicae.es/resumen-de-la-situacion-del-caso-macrodemanda-clausula-suelo/>

12/02/2025

El IRPH es nulo por falta de transparencia y abusividad

<https://www.adicae.es/el-irph-es-nulo-por-falta-de-transparencia-y-abusividad/>

14/02/2025

KKR ha acordado con el Administrador concursal el pago de 250 millones por la quiebra de Dentix

<https://www.adicae.es/kkr-ha-acordado-con-el-administrador-concursal-el-pago-de-250-millones-por-la-quiebra-de-dentix/>

14/02/2025

El Boletín Oficial del Estado (BOE) publicó el pasado 31 de mayo de 2024 la entrada en concurso de acreedores de Centros de Depilación Láser Ideal SL

<https://www.adicae.es/el-boletin-oficial-del-estado-boe-publico-el-pasado-31-de-mayo-de-2024-la-entrada-en-concurso-de-acreedores-de-centros-de-depilacion-laser-ideal-sl/>

14/02/2025

Centro Único

<https://www.adicae.es/centro-unico/>

19/02/2025

La jueza del Juzgado Mercantil nº 18 valida la oferta de compra de los Centros único

<https://www.adicae.es/la-jueza-del-juzgado-mercantil-no-18-valida-la-oferta-de-compra-de-los-centros-unico/>

14/03/2025

ADICAE insta a los afectados por el cierre de Centros Europiel a reclamar y seguir de cerca el proceso concursal

<https://www.adicae.es/adicae-insta-a-los-afectados-por-el-cierre-de-centros-europiel-a-reclamar-y-seguir-de-cerca-el-proceso-concursal/>

31/03/2025

Información para los clientes de los seguros de vida-ahorro de la aseguradora de Luxemburgo FWU Life Insurance Lux, S.A. comercializados en España a través de la correduría de seguros OVB Allfinanz

<https://www.adicae.es/informacion-para-los-clientes-de-los-seguros-de-vida-ahorro-de-la-aseguradora-de-luxemburgo-fwu-life-insurance-lux-s-a-comercializados-en-espana-a-traves-de-la-correduria-de-seguros-ovb-allfinanz/>

15/05/2025

Comunicado para afectados por el cierre de las clínicas DENTIX

<https://www.adicae.es/comunicado-para-afectados-por-el-cierre-de-las-clinicas-dentix/>**03/06/2025**

Después de 14 años el Tribunal Supremo decidirá mañana sobre la macrodemanda de cláusulas suelo de ADICAE

<https://www.adicae.es/despues-de-14-anos-el-tribunal-supremo-decidira-manana-sobre-la-macrodemanda-de-clausulas-suelo-de-adicae/>**20/06/2025**

ADICAE destaca ante los medios las claves de la histórica sentencia del Supremo: la banca deberá devolver lo cobrado por cláusulas suelo a cientos de miles de consumidores

<https://www.adicae.es/historica-sentencia-del-supremo-clausulas-suelo/>**11/07/2025**

Comunicado a afectados por el cierre de Europiel

<https://www.adicae.es/comunicado-a-afectados-por-el-cierre-de-europiel/>**18/07/2025**

Resumen del último comunicado del Liquidador sobre FWU life Insurance Lux S.A.

<https://www.adicae.es/resumen-del-ultimo-comunicado-del-liquidador-sobre-fwu-life-insurance-lux-s-a/>**09/09/2025**

ADICAE aconseja a los afectados por la quiebra de FWU no precipitarse tras haber recibido éstos la propuesta de pago por parte de la liquidadora luxemburguesa, muy por debajo de la cantidad invertida

<https://www.adicae.es/adicae-aconseja-a-los-afectados-por-la-quiebra-de-fwu-no-precipitarse-tras-haber-recibido-estos-la-propuesta-de-pago-por-parte-de-la-liquidadora-luxemburguesa-muy-por-debajo-de-la-cantidad-invertida/>**04/11/2025**

Atención afectados de la quiebra de FWU Life y su comercializadora OVB

<https://www.adicae.es/atencion-afectados-de-la-quiebra-de-fwu-life-y-su-comercializadora-ovb/>**22/12/2025**

El Tribunal Supremo consolida una doctrina sobre el IRPH perjudicial para los consumidores

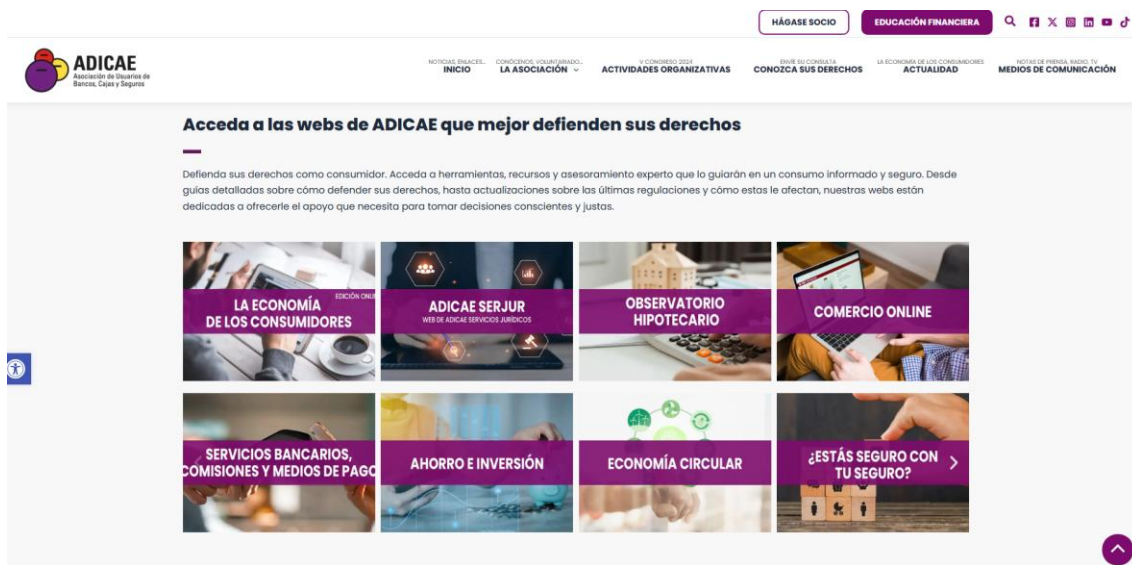
<https://www.adicae.es/el-tribunal-supremo-consolida-una-doctrina-sobre-el-irph-perjudicial-para-los-consumidores/>

Internet: webs y redes sociales de ADICAE

Durante el año 2025 ADICAE también ha dedicado sus esfuerzos y recursos a seguir ampliando su presencia en internet y redes sociales.

La web de ADICAE registró un total de 2.440.322 visitas. Además, la web de la Economía de los Consumidores ha seguido actualizándose con regularidad, publicando una gran variedad de artículos de diversos temas de interés para los consumidores. Así mismo, ADICAE ha seguido informando a consumidores con contenidos web en otros enlaces y páginas.

También se ha seguido aumentando la presencia de ADICAE en redes sociales, llegando a un gran número de usuarios. ADICAE ha reforzado sus redes sociales adaptándose a la tendencia de los consumidores, obteniendo un gran alcance estimado en 2.249.696 visualizaciones de su contenido publicado en todas sus redes sociales. Entre estas redes sociales destaca el alcance obtenido en YouTube, red social en las que mayor número de visualizaciones se registró en 2025.



A continuación, se muestra un resumen con el número total de seguidores de cada red social:

- X: 131.300 seguidores
- Instagram: 4.087 seguidores
- LinkedIn: 3.474
- Tik Tok: 515
- Youtube: 3.390

También es importante destacar la emisión de notas de prensa y la presencia en medios de ADICAE. Durante el 2025 se emitieron un total de 23 notas de prensa. En cuanto a las apariciones en medios, se registraron 233 apariciones en prensa y 71 en radio y televisión, haciendo un total de 304. Entre estas apariciones se destacan las registradas en principales medios económicos españoles como Cinco Días, Expansión, El Economista... y las registradas en medios nacionales como El País o la razón, así como diversas apariciones en prensa autonómica.



A promotional graphic for a radio broadcast on radio 5 rne. On the left is a portrait of D. Manuel Pardos, President of ADICAE. The central text reads 'ADICAE' with a microphone icon, followed by 'HISTÓRICA SENTENCIA DEL SUPREMO CLÁUSULAS SUELO' in large purple letters, the date '20/06/2025', a waveform icon, and a black button with 'ESCUCHA AHORA' in white. The right side features the 'radio 5 rne' logo in red and white. A small ADICAE logo is in the bottom right corner.

D. MANUEL PARDOS
PRESIDENTE DE ADICAE

ADICAE

HISTÓRICA SENTENCIA
DEL SUPREMO
CLÁUSULAS SUELO

20/06/2025

ESCUCHA AHORA

radio 5
rne

ADICAE

CONCLUSIONES

El ejercicio 2025 confirma la relevancia de ADICAE como organización de referencia en la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. La actividad desarrollada evidencia una intervención amplia y sostenida, que combina la atención directa, la reclamación extrajudicial, la organización colectiva, la formación, la información pública y la representación institucional.

Los datos de consultas y reclamaciones muestran que los servicios financieros, hipotecarios, aseguradores y de consumo digital continúan concentrando una parte muy significativa de los problemas que afectan a la ciudadanía. Junto a conflictos ya consolidados —como cláusulas suelo, gastos hipotecarios, tarjetas revolving o comisiones bancarias— han seguido adquiriendo importancia nuevas problemáticas asociadas a la banca digital, las ciberestafas, los productos de inversión complejos y los servicios contratados a distancia.

La labor formativa y divulgativa de ADICAE ha permitido reforzar la autonomía de los consumidores, especialmente en ámbitos clave como la educación financiera, la alfabetización digital, la prevención de fraudes, la contratación responsable, el ahorro y el uso crítico de las nuevas tecnologías. Las campañas desarrolladas durante el año han contribuido igualmente a trasladar a la opinión pública y a las instituciones las principales reivindicaciones de los consumidores.

ADICAE continuará reforzando estas líneas de trabajo para dar respuesta a los retos actuales del consumo, mejorar la protección efectiva de los usuarios y promover mercados más justos, transparentes y equilibrados.