

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Silverio ARGÜELLES GARCÍA, Pedro Samuel MARTÍN GARCÍA, Antonio MARTÍNEZ GÓMEZ, Patricia RODRÍGUEZ CALLEJA, Bartolomé MADRID OLMO, Enrique BELDA PÉREZ-PEDRERO, M^a del Socorro CUESTA RODRÍGUEZ, Sandra FERNÁNDEZ HERRANZ, Beatriz JIMÉNEZ LINUESA, M^a Sandra MONEO DÍEZ, Agustín PARRA GALLEGO, Violante TOMAS OLIVARES y M^a del Mar VÁZQUEZ JIMÉNEZ, Diputados pertenecientes al Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y ss. del Reglamento de la Cámara, presentan las siguientes **preguntas al Gobierno, de las que desean obtener respuestas por escrito.**

El crecimiento del comercio y la contratación en entornos digitales ha ido acompañado del aumento de fraudes online que afectan a un número cada vez mayor de consumidores. Las víctimas de estas prácticas suelen encontrarse con obstáculos para identificar a los responsables, reclamar con eficacia ante las entidades implicadas y obtener el reembolso del dinero perdido. A esta dificultad se suma, en muchas ocasiones, la dispersión de canales, la falta de coordinación institucional y la escasa información práctica disponible para los afectados.

En este contexto, resulta necesario valorar si el Gobierno tiene previsto adoptar medidas específicas orientadas a simplificar los procedimientos de reclamación y ofrecer un punto único de información y apoyo para consumidores víctimas de fraude online.

¿Tiene previsto el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 impulsar alguna medida dirigida a facilitar el proceso de reclamación para los consumidores víctimas de fraude online?



En caso afirmativo, ¿cuáles son dichas medidas? ¿En qué consisten exactamente?
¿Contemplan la creación de un punto único de atención e información para este tipo
de reclamaciones? ¿Qué recursos —tipos y cantidades— se destinarán para su
implementación? ¿En qué plazos reales de tiempo se tiene previsto su despliegue?

En caso negativo, ¿Por qué razones no se contempla ninguna actuación en este
ámbito?

Madrid, 23 de junio de 2025

[Handwritten signatures of various members of the Congress of Deputies]

Vº Bº *Martín*
LA SECRETARIA GENERAL

Fdo:
LOS DIPUTADOS