

Competencias de CEC-España

Reclamaciones transfronterizas europeas en materia de consumo



Ayuda y asesoramiento para los consumidores Europeos

Centro Europeo
del Consumidor
España



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la
Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

MAR
2025

	página
¿Qué es consumo?	3
Vías de reclamación	
Reclamar a la empresa	4
Reclamar en el Sistema RAL	5
Reclamar en el Sistema Judicial	6
CEC-España (Sistema RAL)	7

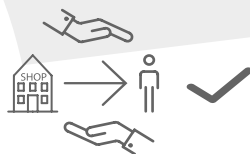


Qué es consumo

Compra de bienes o contratación de servicios realizados por una persona particular (consumidor) para uso privado.



Compras o contrataciones entre un consumidor y una empresa.



En las compras entre particulares (por ejemplo, en una app tipo Wallapop), se perdería la condición de consumidor y muchos de los derechos que sí se tendrían si se compra o contrata el servicio a un profesional.

Los litigios entre consumidores deberán resolverse por la vía judicial.

Órganos judiciales

- | [Ministerio Fiscal.](#)
- | [Órganos Judiciales.](#)

Reclamación de daños y perjuicios

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los litigios sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. En estos casos, se podrá acudir a los siguientes órganos:

- [Ministerio Fiscal.](#)
- [Órganos Judiciales.](#)



Fraudes o estafas

No son asuntos de consumo los fraudes o estafas. Los ciudadanos deberán denunciar estos casos ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado o en los Órganos Judiciales.

- [Policía.](#)
- [BCIT](#) (Brigada Central de Investigación Tecnológica).
- [Guardia Civil.](#)
- [Ministerio Fiscal.](#)
- [Órganos Judiciales.](#)



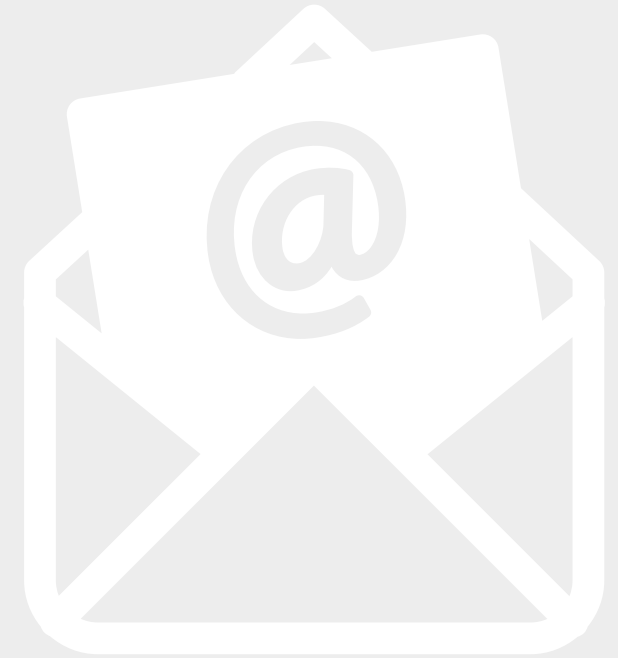
Reclama a la empresa por escrito

Oficina de reclamaciones

Envía tu reclamación por escrito directamente a la Oficina de Reclamaciones del vendedor.

Adjunta toda la información que dispongas y guarda la reclamación junto con las posibles respuestas del comercio.

Si lo deseas, puedes utilizar la hoja de reclamaciones que las empresas deben tener a disposición de los consumidores y usuarios.



2

Elige una opción RAL

Distintas opciones
Distintos resultados



3

Opciones para reclamar

- | Mediación
- | Conciliación
- | Arbitraje

3

Resultados distintos

Excepciones

Litigios fuera del ámbito del sistema RAL

- Litigios entre empresas (B2B).
- Litigios entre consumidores (C2C).
- Intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- Asistencia sanitaria o educación superior.

Resolución Alternativa de Litigios

Si no has obtenido respuesta de la empresa o ésta no soluciona el conflicto, puedes acudir a la [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL) para tratar de resolver extrajudicialmente conflictos de consumo relacionados con la compra o contratación de la mayoría de productos y servicios. A través de esta vía, las personas consumidoras pueden llegar a un acuerdo amistoso con el comercio con la ayuda de un órgano imparcial.

Defiende tus derechos de forma



**Sencilla
Rápida
Económica
Y sin abogados**

→	<p>Resultado de la Mediación:</p> <p>Sin resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo amistoso. ✓ Sin acuerdo amistoso. <p style="text-align: right;">>> Más información.</p>
→	<p>Resultado de la Conciliación:</p> <p>Con resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución obligatoria. ✓ Resolución no obligatoria. <p style="text-align: right;">>> Más información.</p>
→	<p>Resultado del Arbitraje:</p> <p>Con resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución obligatoria. <p><i>(Laudo arbitral vinculante, fácilmente ejecutable y con la misma validez que una sentencia judicial).</i></p> <p style="text-align: right;"> Sin posibilidad de acudir a la vía judicial posteriormente. >> Más información. </p>



Para más información, consultar la normativa vigente relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo ([Ley 7/2017](#))



Reclama por la vía judicial

> Sistema judicial

En caso de no resolverse la reclamación extrajudicialmente, y dependiendo de la gravedad del caso, podrá acudir a la vía judicial, salvo en aquellos casos en los que se haya resuelto el litigio a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Con excepción de los laudos arbitrales, las resoluciones vinculantes que ponen fin a un procedimiento resuelto a través de un órgano RAL no impedirán a las personas consumidoras acudir a la vía judicial para seguir defendiendo sus derechos.

Órganos judiciales

- | [Ministerio Fiscal.](#)
- | [Órganos Judiciales.](#)

Proceso europeo de escasa cuantía

Procedimiento judicial para consumidores de la Unión Europea, de carácter escrito, para demandas transfronterizas de la UE (excepto Dinamarca), por valor de hasta 5.000 €.

- ✓ Económico.
- ✓ Sin abogados.
- ✓ Rápido.
- ✓ Fácil.
- ✓ Con formularios estandarizados.
- ✓ Desde tu municipio.
- ✓ En tu idioma.

> [Más información](#)



Resultado del juicio

Sentencia judicial.

Si la sentencia es firme, el juez resolverá el conflicto definitivamente con medidas coercitivas (sanciones y/o multas).

Una opción RAL

para compras transfronterizas europeas

CEC-España



Información, asesoramiento y asistencia para reclamar sobre asuntos de consumo europeo transfronterizo





El Centro Europeo del Consumidor en España ([CEC-España](#)) ayuda a los consumidores residentes en España para tratar de resolver sus reclamaciones sobre consumo transfronterizo con empresas establecidas en otro país de la [Unión Europea](#) distinto a España, Islandia, Noruega o Reino Unido.

- ✓ Servicio público.
- ✓ En la lengua oficial del país de residencia del consumidor.
- ✓ Acuerdos voluntarios.






Reclamaciones.

Requisitos del consumidor

-  ✓ Ser consumidor particular.
-  ✓ Residir en España.
-  ✓ Haber reclamado por escrito a la empresa.
-  ✓ No haber acudido al sistema arbitral, ni a la vía judicial.

Requisitos de la empresa

-  ✓ Sede social en un Estado miembro de la UE distinto a España, en Islandia, Noruega o Reino Unido.
-  ✓ Datos de identidad y de contacto, transparentes.
-  ✓ Voluntad colaborativa.

Resultado de la actuación de CEC-España:



Sin resolución:

- ✓ Acuerdo amistoso
- ✓ Sin acuerdo amistoso
- ✗ Sin competencias para emitir resoluciones.
- ✗ Sin competencias para sancionar o multar.

CEC-España ayuda a los consumidores a resolver sus reclamaciones sin tener capacidad coercitiva para emitir resoluciones. Carece de competencias sancionadoras y sus acuerdos se alcanzan de forma amistosa y voluntaria.

Una opción RAL

para compras transfronterizas europeas

Centro Europeo
del Consumidor
España



CEC-España

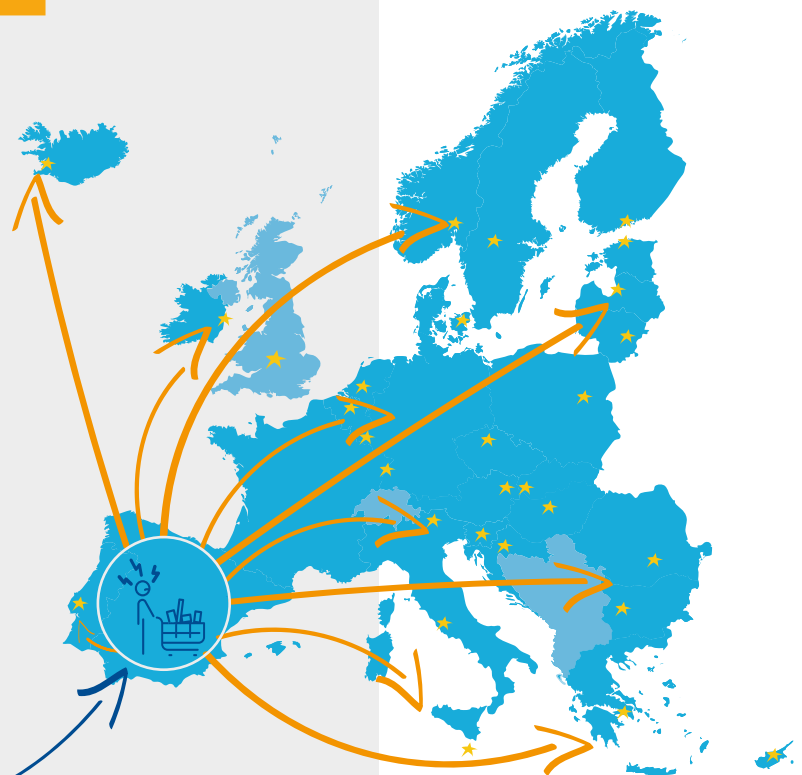


País de residencia de los
consumidores para reclamar
con CEC-España



Consumidores residentes en España

Nacionalidad de las empresas para reclamar con CEC-España



Empresas establecidas en otros países que integran la red ECC-Net: UE (excepto España), Islandia y Noruega; así como en Reino Unido.

Países miembros de la red ECC-Net



✓ Islandia

✓ Noruega

✓ UE

Bélgica, Bulgaria, Chequia, Dinamarca, Alemania, Estonia, Irlanda, Grecia, España, Francia, Croacia, Italia, Chipre, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Hungría, Malta, Países Bajos, Austria, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovenia, Eslovaquia, Finlandia y Suecia.

&



Reino Unido



Reclamaciones a empresas fuera del ámbito de actuación de CEC-España



✗ Compras nacionales



Las compras realizadas a comercios establecidos en España no entran en el ámbito de actuación de CEC-España. Si un consumidor que reside en España quisiera reclamar a una empresa establecida en nuestro país no podrá solicitar la asistencia de CEC-España.



España

✗ Compras transfronterizas a empresas de terceros países

Recuerda que, aunque sean vecinos, las compras realizadas en comercios establecidos en países como Andorra o Suiza no entran en el ámbito de actuación de la red ECC-Net. Además, si un consumidor que vive en España quiere reclamar a empresas de otros terceros países como EEU.UU. o China tampoco podrá cursar la reclamación a través de CEC-España.



Andorra



Suiza



EE.UU.



China

...

CEC-España



Defendemos tus derechos en la mayoría de asuntos de consumo transfronterizo europeo

CEC-España gestiona reclamaciones sobre la mayoría de asuntos de consumo, actuando en nombre del consumidor con el objetivo de buscar una solución amistosa que resuelva los litigios de consumo transfronterizo europeo.

Sin embargo, hay algunas excepciones en las que CEC-España no tiene competencias para actuar y -dependiendo del sector- las reclamaciones deben dirigirse a otros organismos competentes.



❖ Finanzas

❖ Seguros y fondos de pensiones

❖ Servicios de inversión

I Autoridad competente:

Organismo designado en el país donde tiene su sede la empresa. Los órganos competentes de cada país de la UE, Islandia, Liechtenstein y Noruega pueden localizarse en [Fin-Net](#).

❖ Protección de datos

I Autoridad competente:

La Autoridad de Control designada en el Estado miembro donde tiene su sede la empresa.

>> [Localizador de autoridades de control](#).

❖ Actividades de juego

Juegos, loterías y apuestas, rifas, concursos o cualquier otro juego de azar

I Autoridad competente:

✓ [Órganos Judiciales](#).

❖ Seguridad online

I Autoridad competente:

✓ [BCIT](#) (Brigada Central de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional).

❖ Fraudes y delitos

I Autoridades competentes:

- ✓ [Policía](#).
- ✓ [BCIT](#).
- ✓ [Guardia Civil](#).
- ✓ [Ministerio Fiscal](#).
- ✓ [Órganos Judiciales](#).

❖ Reclamaciones de daños y perjuicios

I Autoridades competentes:

- ✓ [Ministerio Fiscal](#).
- ✓ [Órganos Judiciales](#).

Una opción RAL

para compras transfronterizas europeas

CEC-España

Un formulario online
para reclamar en Europa



¿Cómo enviar tu reclamación a CEC-España?



- ✓ Entra en la [web](#) de CEC-España.
- ✓ Envía el [formulario online](#).
- ✓ Antes, acepta la política de privacidad.



Documentación necesaria

- ✓ Comprobante de compra o reserva.
- ✓ Justificante de pago.
- ✓ Correspondencia de la reclamación previa a la empresa, ordenada cronológicamente.
- ✓ Otras pruebas como fotografías que ayuden a defender los derechos del consumidor.

Una opción RAL

para compras transfronterizas europeas

CEC-España

Un formulario online
para reclamar tus derechos



¿Qué ocurre cuando CEC-España recibe el formulario online?

- ✓ El consumidor recibirá por e-mail un acuse de recibo con el número de expediente (ECCES-XXX) de su reclamación.
- ✓ El número de expediente servirá para realizar el seguimiento de su caso.

Pueden ocurrir 3 opciones posibles:

× 1

CEC-España no tiene las competencias para gestionar la reclamación. Se informará al consumidor sobre otras posibles alternativas para reclamar.

📎 2

CEC-España es competente, pero necesita información adicional que será requerida al consumidor.

✓ 3

CEC-España es competente y no necesita información adicional. Se remitirá la reclamación al CEC del país donde está establecida la empresa reclamada. Dicho CEC contactará con la empresa en cuestión y hará todo lo posible para defender los derechos del consumidor.

Normativa aplicable

La información de este folleto es orientativa. Para conocer con rigor los derechos de los consumidores debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

© centro europeo del consumidor en españa

Imagen portada: Adobe Stock

[Ley 7/2017](#), de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

[Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

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