

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

JUL
2025

	página
¿Qué es CEC-España?	3
¿Cuándo acudir a CEC-España?	4
Casos en los que CEC-España no interviene	5
Sectores en los que CEC-España no tiene competencias	6
¿Cómo reclamar tus derechos?	7
1. Reclama a la empresa por escrito	7
2. Solicita ayuda a CEC-España	8
3. Acude a los tribunales de justicia	11



¿Qué es CEC-España?

Un servicio público para reclamar extrajudicialmente

Ofrece información, asesoramiento y asistencia para ayudar a las personas que residen en España a reclamar sus derechos cuando tienen problemas con sus compras transfronterizas realizadas en otro país de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un órgano público que ofrece información, asesoramiento y asistencia con el fin de ayudar a los consumidores residentes en nuestro país a que resuelvan los posibles conflictos que puedan tener relacionados con la compra de bienes o contratación de servicios con empresas establecidas en otro país de la Unión Europea (con la excepción de España), Islandia, Noruega o Reino Unido.

CEC-España no tiene capacidad coercitiva para emitir resoluciones. Su labor consiste en tratar de alcanzar acuerdos amistosos que pongan fin al litigio entre el consumidor y la empresa a través de la vía extrajudicial.

Tampoco tiene competencias sancionadoras y sus acuerdos se alcanzan de forma voluntaria.

En caso de no llegar a un acuerdo, el consumidor podrá continuar con la defensa de sus intereses por la vía judicial.

Posibles resultados con CEC-España: Acuerdos amistosos

✗ Sin competencias para emitir resoluciones

Únicamente podrán alcanzarse acuerdos amistosos, sin carácter vinculante.

✗ Sin competencias para sancionar o multar

Las partes cumplirán los acuerdos alcanzados de forma voluntaria.

➤ ¿Cuándo acudir a CEC-España?

CEC-España ayuda a las personas consumidoras en la defensa de sus derechos siempre que la compra del bien o contratación del servicio cumpla tres requisitos básicos:

- 1 Compras y contrataciones transfronterizas europeas**
 La compra debe realizarla consumidores que residan en España a una empresa con sede en otro país de la Unión Europea (otro país de la UE que no sea España), Islandia, Noruega o Reino Unido.


- 2 Compras particulares sin ánimo de lucro**
 La compra debe realizarla una persona particular (consumidor) para su uso privado (contratos sin ánimo de lucro).


- 3 Compras y contrataciones a profesionales**
 La compra o contratación que realiza la persona consumidora debe hacerse a un profesional (empresa).



Requisitos para reclamar con la ayuda de CEC-España

Tanto la persona consumidora como la empresa deberán cumplir unos requisitos específicos para que CEC-España pueda ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo amistoso.

Requisitos del consumidor

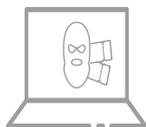
-  ✓ Ser consumidor particular.
-  ✓ Residir en España.
-  ✓ Haber reclamado previamente por escrito a la empresa.
-  ✓ No haber acudido al sistema arbitral, ni a la vía judicial.
-  Disponer de las pruebas documentales necesarias.

Requisitos de la empresa

-  ✓ Tener la sede social en otro Estado miembro de la UE (otro país de la UE distinto a España), Islandia, Noruega o Reino Unido.
-  ✓ Facilitar sus datos de identidad y contacto.
-  ✓ Tener voluntad colaborativa para alcanzar acuerdos.

➤ Casos en los que CEC-España no interviene

✗ Delitos (fraudes, estafas...)



CEC-España no gestiona reclamaciones relacionadas con delitos como fraudes, estafas, intoxicación, lesión o muerte así como aquellas en las que existan indicios racionales de delito incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. 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.](#)

✗ Compras entre particulares



CEC-España no gestiona reclamaciones cuando la compra o contratación es entre personas particulares (Consumer-to-Consumer). Por ejemplo, las que suelen hacerse en apps tipo Wallapop. En estos casos, se perdería la condición de consumidor y muchos de los derechos que sí se tendrían si la compra o la contratación del servicio se realiza a un profesional.



Los litigios entre consumidores deberán resolverse por la vía judicial.

Órganos judiciales

| [Ministerio Fiscal.](#)

| [Órganos Judiciales.](#)

✗ Compras entre empresas



CEC-España no gestiona reclamaciones cuando la compra o contratación es entre empresas (Business-to-Business).

> Sectores en los que CEC-España no tiene competencias



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).

Reclamaciones fuera del ámbito de actuación de CEC-España



¿Cómo reclamar tus derechos?

1 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.

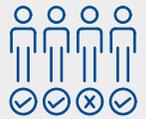
Si lo deseas, puedes utilizar la hoja de reclamaciones que las empresas deben tener a disposición de los consumidores y usuarios.



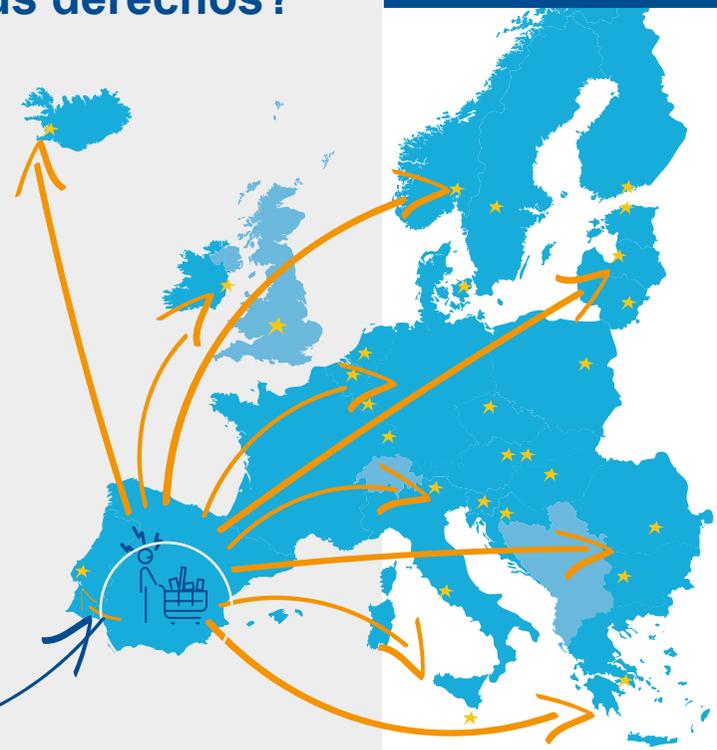
¿Cómo reclamar tus derechos?

2 Solicita ayuda a CEC-España

En caso de que el consumidor no logre, por su cuenta, llegar a un acuerdo satisfactorio con la empresa, podrán dirigirse a CEC-España para solicitar ayuda con su reclamación.



País de residencia de los consumidores para reclamar con CEC-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 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. En estos casos, podrá solicitar ayuda a las oficinas de consumo más cercanas a su lugar de residencia.



España

✗ Compras transfronterizas a empresas de terceros países

Recuerda que, aunque sean países 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 Estados Unidos o China tampoco podrá cursar la reclamación a través de CEC-España. En estos casos podrá acudir a la embajada, consulado, organizaciones internacionales o a la vía judicial.



Andorra



Suiza



EE.UU.



China

Cómo solicitar ayuda a CEC-España para tratar de llegar a un acuerdo amistoso

Envía el formulario online desde la web de CEC-España



¿Cómo enviar el formulario online?



- ✓ Entra en la [web](#) de CEC-España. Accede al apartado “Consultas y Reclamaciones” y haz clic en “Enviar reclamación”.
- ✓ 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.



CEC-España



Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos

¿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.

➤ ¿Cómo reclamar tus derechos?

3 Acude a los tribunales de justicia

En caso de no alcanzar un acuerdo amistoso con la ayuda de CEC-España, las personas consumidoras tienen a su disposición la vía judicial para continuar con la defensa de sus derechos.

➤ Sistema judicial

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).

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.