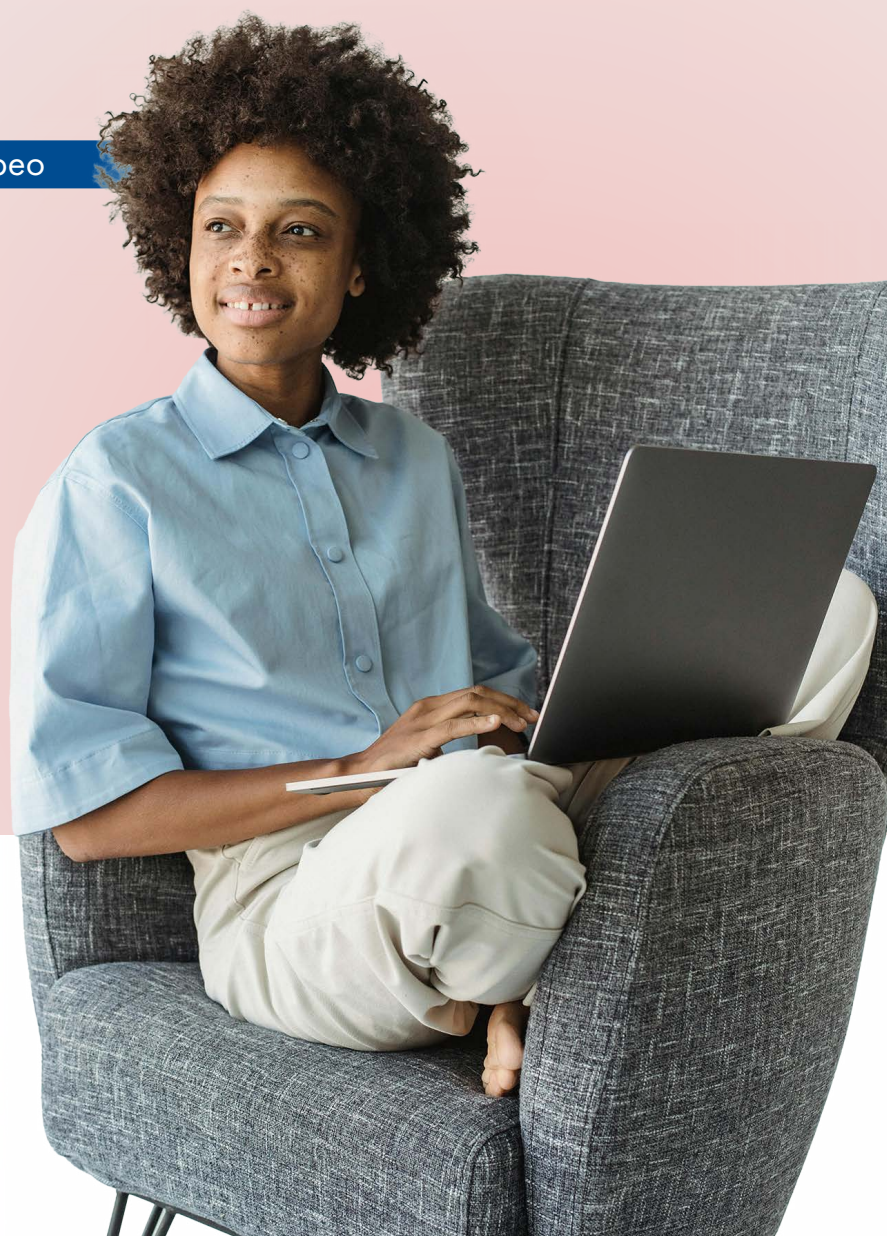


| **CEC-España**

Ayuda gratuita en asuntos

transfronterizos de consumo europeo



## | Memoria anual 2025

Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la  
Unión Europea



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

| EN  
2026

	página
Introducción	3
20 aniversario	4
Equipo	4
Contacto	4
Nuestros servicios	5
¿Cuándo acudir a CEC-España?	6
Casos en los que CEC-España no interviene	7
Requisitos para reclamar con ayuda de CEC-España	8
Sectores en los que CEC-España no tiene competencias	10
Logros 2025	11
Asistencia a consumidores	
Consultas informativas	14
Consultas informativas por sectores	15
Reclamaciones	16
Reclamaciones por sectores	17
Comunicación	
Boletines	18
Folletos	19
Campañas	20
Cooperación con ECC-Net / Comisión Europea	24
Notas informativas	28
Redes sociales	29
Disclaimer	30

La Memoria Anual 2025 del Centro Europeo del Consumidor en España recoge las principales actividades desarrolladas por el Centro, así como los hitos más relevantes alcanzados a lo largo del ejercicio. La publicación ofrece una visión global de la labor institucional, detallando los servicios prestados, los resultados obtenidos y la asistencia ofrecida a las personas consumidoras, tanto en la atención de consultas informativas como en la tramitación y resolución de reclamaciones.

Durante el año 2025, y gracias al trabajo del equipo, integrado por diez profesionales, el Centro atendió un total de 11.511 consultas informativas y 4.614 reclamaciones, lo que permitió obtener reembolsos a favor de los consumidores por un importe superior a 600.000 euros.

El grado de satisfacción de las personas usuarias constituye igualmente un indicador relevante de la calidad del servicio prestado. En este sentido, cerca del 70% de los consumidores atendidos manifestaron su satisfacción con la atención recibida por parte del Centro.

El Centro agradece la confianza depositada por las personas consumidoras que nos han encomendado la gestión de sus reclamaciones, así como el interés mostrado por los usuarios que accedieron a su página web en busca de información y ayuda.

En este contexto, cabe destacar que las reseñas publicadas por los consumidores en Google han aumentado de 170 a 195 valoraciones, alcanzando una puntuación media de 4,2.

La evolución positiva de la actividad del Centro también se reflejó en su presencia en redes sociales. En la red social X, el número de seguidores se incrementó en un 3,5%, alcanzando los 1.645 seguidores. Del mismo modo, el Boletín de Noticias bimestral continuó consolidándose como un canal de referencia, superando los 1.450 suscriptores, entre consumidores e instituciones.

Con estos resultados, el Centro Europeo del Consumidor en España cierra un 2025 marcado por el crecimiento y la consolidación de su actividad, y afronta el nuevo ejercicio con el compromiso de seguir mejorando y ampliando sus servicios en beneficio de los consumidores europeos.



## Más de 20 años asesorando y ayudando a los consumidores europeos

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) lleva más de 20 años ofreciendo asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen que hacer frente a problemas relacionados con sus compras realizadas en otros países de la red [ECC-Net](#), así como en Reino Unido.

Entre sus principales objetivos destacan difundir los derechos de las personas consumidoras y facilitar que los usuarios disfruten plenamente de los beneficios del Mercado Único Europeo. Igualmente, la red ECC-Net colabora con autoridades competentes y stakeholders, tanto nacionales como europeos, para promover iniciativas que fortalezcan la protección de los derechos de los consumidores.

CEC-España ofrece un servicio público y cuenta con el respaldo financiero tanto de la [Unión Europea](#) como del Gobierno de España. El Centro forma parte de la red [ECC-Net](#), que engloba a los Centros Europeos del Consumidor de los países miembros de la Unión Europea, además de Islandia y Noruega.

CEC-España ayuda a los consumidores a resolver sus reclamaciones pero no tiene competencias sancionadoras ni capacidad coercitiva para emitir resoluciones por lo que sus acuerdos se alcanzan de forma amistosa y voluntaria.



## 10 profesionales

Especializados en Consumo.  
Al servicio de los consumidores.



## Contacto



### Envíanos tu reclamación



[Formulario online para reclamar.](#)

### Envíanos tus consultas informativas



[Formulario online para solicitar información.](#)

## Nuestros servicios



### Consultas informativas

Información y asesoría legal para ayudar a las personas consumidoras a conocer mejor sus derechos y resolver las posibles dudas que puedan tener sobre consumo europeo.

#### ¿Cómo solicitar información?

Los consumidores podrán enviar sus consultas a través del [formulario](#) online de nuestra web.



[Formulario](#) online.  
Consultas **informativas**.



### Reclamaciones

El servicio de gestión de reclamaciones de CEC-España está dirigido a las personas consumidoras que residen en nuestro país y que han tenido algún tipo de controversia relacionada con una compra transfronteriza realizada a una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Noruega, Islandia o Reino Unido. CEC España actúa en nombre de la persona consumidora siempre que haya reclamado previamente a la empresa por escrito y no haya obtenido una respuesta satisfactoria. Para ello, intermediará para encontrar un acuerdo amistoso entre las partes, gestionando la reclamación con la colaboración de otros Centros Europeos.

#### ¿Cómo reclamar?

- ✓ Utiliza el [formulario](#) online de nuestra web.
- Acepta la política de privacidad de CEC-España.



[Formulario](#) online.  
**Reclamaciones**.

## Reclamaciones

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- ✓ **Gratuito.**  
Servicio de carácter público.
- ✓ **En tu idioma.**  
Información en la lengua oficial del país donde reside el consumidor.
- ✓ **Amistoso.**  
Utiliza la vía extrajudicial (vía amistosa) para tratar de alcanzar acuerdos voluntarios.

### CARACTERÍSTICAS DE LAS RESOLUCIONES

- ✓ **Sin capacidad coercitiva.**  
Sin competencias para imponer sanciones económicas.
- ✓ **Acuerdos voluntarios, no vinculantes.**  
De cumplimiento voluntario.

#### ¿Quién puede reclamar?

- ✓ **Consumidores particulares.**
- ✓ **Residentes en España.**

#### Tipo de compras

- ✓ **Compras transfronterizas europeas.**  
Realizadas en comercios de otro país de la UE (distinto a España), Islandia, Noruega o Reino Unido.

#### Requisitos

- ✓ **Haber reclamado previamente por escrito a la empresa.**
- ✓ **No haber acudido a la vía judicial, ni al sistema arbitral de consumo.**

#### Documentación necesaria

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

## ¿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 la contratación del servicio cumpla con estos tres requisitos básicos.

# 1

### Compras y contrataciones transfronterizas europeas

La compra debe realizarla un consumidor que resida en España a una empresa con sede en otro país de la Unión Europea (que no sea España), Islandia, Noruega o Reino Unido.



# 2

### Compras particulares sin ánimo de lucro

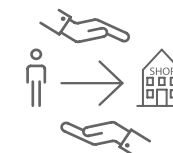
La compra debe realizarla una persona particular (consumidor) para su uso privado (contratos sin ánimo de lucro).



# 3

### Compras y contrataciones a profesionales

La compra o contratación debe hacerse a un profesional (empresa).



## > 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 aplicaciones del 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).

## 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.



# Requisitos para reclamar con la ayuda de CEC-España

## Residentes en España

CEC-España ayuda a los consumidores que residen en nuestro país.



### Consumidores no residentes en España

Los residentes en otros países de la UE, Islandia o Noruega deberán contactar con el Centro Europeo del Consumidor de su país.  
> Contacta [aquí](#) con otros Centros Europeos de la red ECC-Net.

### Terceros países

Los residentes de terceros países deberán contactar con las autoridades de consumo de su país de residencia.

## Compras transfronterizas europeas

Las empresas deben estar establecidas en otros países que integran la red ECC-Net: UE (excepto España), 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

### Empresas fuera del ámbito de actuación de CEC-España



#### ✗ Compras a empresas nacionales



Las compras realizadas a comercios establecidos en España no entran en el ámbito de actuación de CEC-España. Por lo tanto, si un residente 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

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

...

## 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 no tiene competencias para actuar y -dependiendo del sector- las reclamaciones deben dirigirse a otros organismos competentes.

## Sectores en los que CEC-España no tiene competencias



- ❑ 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).

# logros 2025



**16.125**  
Solicitudes  
recibidas

**+ 29%**  
que en 2024



## Consultas informativas

**11.511**  
consultas  
recibidas

- ✓ 11.394 de residentes en España.
- ✓ 117 de residentes en otros países.

**+ 26,2%**  
que en 2024



## Reclamaciones

**4.614**  
reclamaciones  
recibidas

- ✓ 1.541 de residentes en España.
- ✓ 3.073 de residentes en otros países.

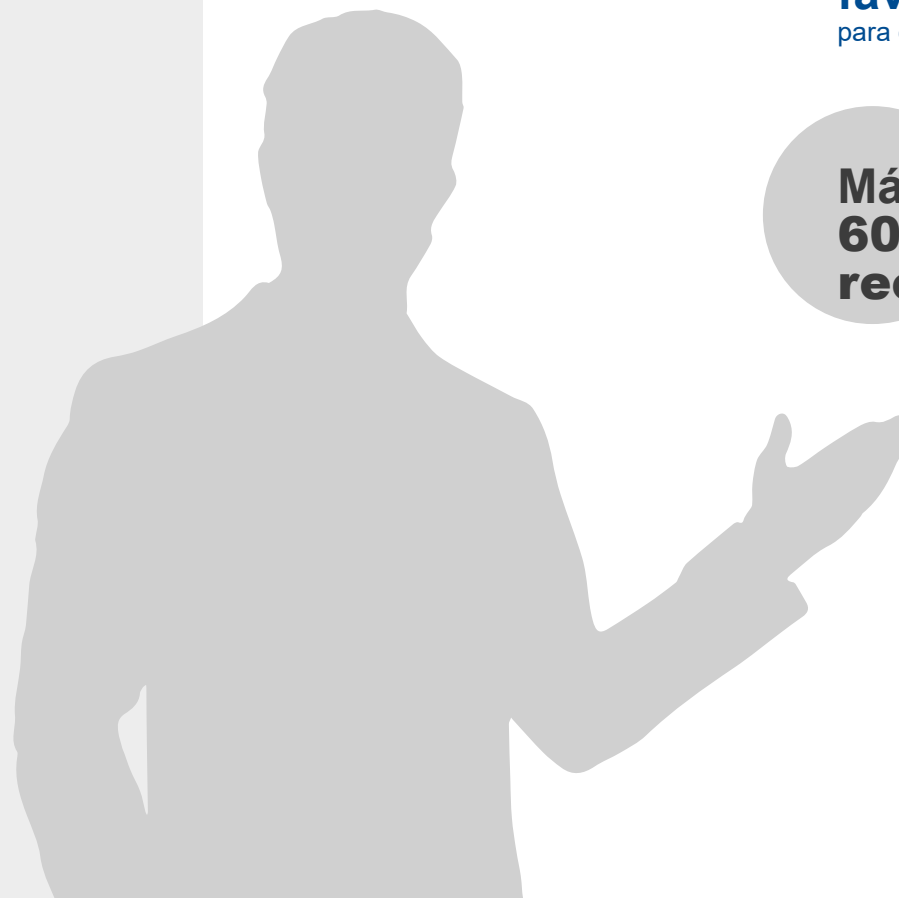
**+ 36,6%**  
que en 2024

# logros 2025

**68%**  
**consumidores**  
**satisfechos**

**45%**  
**reclamaciones**  
**resueltas**  
**favorablemente**  
para el consumidor

**Más de**  
**600.000 €**  
**reembolsados**



# logros 2025

## > Vía de entrada de las solicitudes





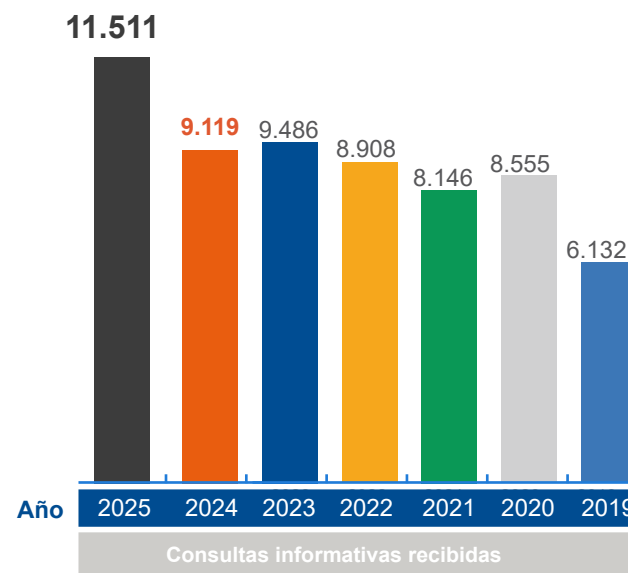
## Consultas informativas

La red ECC-Net ofrece información y asesoramiento sobre consumo europeo. Para ello, los consumidores deberán contactar con el Centro Europeo del Consumidor del país donde residen. En el caso de CEC-España, el canal oficial para recibir las consultas es el [formulario](#) web. Una vez recibida la consulta, un asesor realizará una primera valoración y contactará con el consumidor. No obstante, puede ocurrir que el Centro no tuviera las competencias para gestionarla o que fuera necesaria información adicional para contestar. En ambos casos, se informará puntualmente. Asimismo, podría suceder que se precise realizar una consulta a otro CEC –normalmente sobre la normativa vigente del otro país- con el fin de asesorar adecuadamente al consumidor.



11.394 consultas de consumidores residentes en **España**.

117 consultas de consumidores residentes en **otros países**.



## Consultas informativas Sectores

Consultas informativas por sectores				
Sector	2022	2023	2024	2025
Salud	75	71	84	89
Comunicación	491	415	314	428
Bienes y servicios diversos	1.080	913	838	1.577
Ocio y cultura	669	713	614	954
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	898	913	803	1.201
Transporte	3.245	3505	3.020	3.409
Ropa y calzado	373	465	436	692
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	262	304	330	540
Alimentos y bebidas no alcohólicas	18	27	27	35
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	6	5	7	10
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	135	86	57	139
Educación	59	86	104	205
Fuera de COICOP	254	431	757	315
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	226	371	357	1.326
Desconocido	1.117	1.181	1.371	591



El **29,6%** de las solicitudes de información fueron del sector de **Transporte**.



El **11,5%** de las consultas no eran de la competencia de CEC-España.



## Reclamaciones

CEC-España ayuda a las personas consumidoras que residen en nuestro país a gestionar sus reclamaciones sobre consumo transfronterizo europeo. Para ello, tan solo es necesario rellenar el [formulario](#) online disponible en la página web. En caso de que el Centro no tenga las competencias para tramitar la reclamación, se informará de las alternativas disponibles y si fuera necesaria información adicional. Una vez que el expediente está completo y es analizado por un asesor legal, se contactará con el CEC del país donde tiene la sede la empresa a la que se quiere reclamar. A partir de este momento, se defenderán los derechos del consumidor y se tratará de resolver la reclamación de forma amistosa.

CEC-España colabora también con otros Centros de la red ECC-Net tramitando reclamaciones de consumidores que viven en otros países europeos y que quieren reclamar a empresas de nuestro país, facilitando el contacto entre ambas partes.

**Más turistas,  
más consumo,  
más reclamaciones.**

**¿Sabías que España es uno de los países que  
más turistas extranjeros recibe?**

Por este motivo, no sorprende que -en 2025- CEC-España vuelva a ser uno de los Centros de la red ECC-Net que más reclamaciones ha gestionado, logrando que el 45% se hayan resuelto de forma favorable para el consumidor.

Además, hay que precisar que la mayoría de las que no se resuelven de forma satisfactoria es porque la empresa o no ha contestado, o no ha querido colaborar.

**4.614**  
**Reclamaciones**  
recibidas en 2025

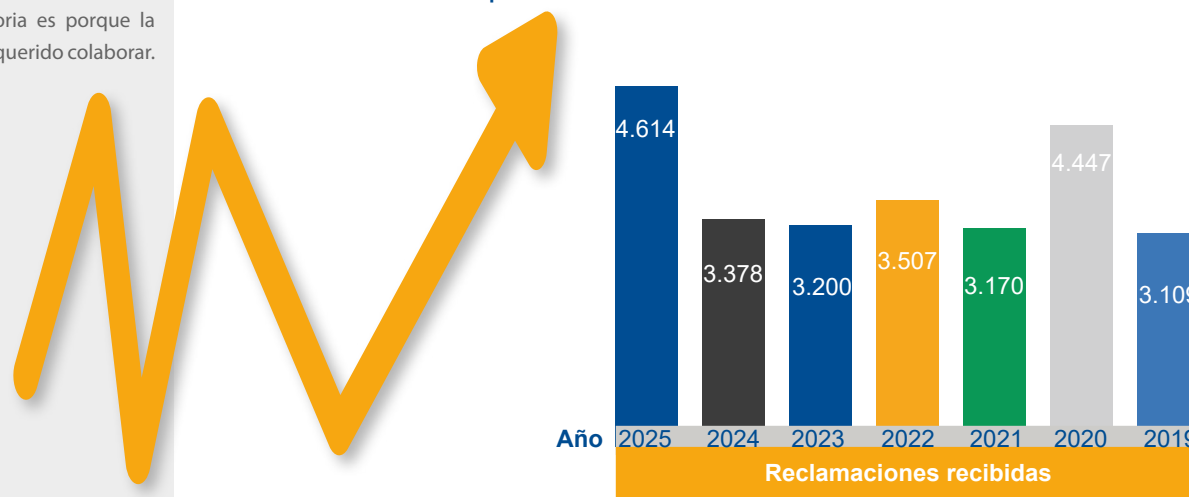
- ✓ **1.541** de residentes en España.
- ✓ **3.073** de residentes en otros países.



**+ de 600.000€**  
**reembolsados**

**+36,6%**

Más reclamaciones  
que en 2024





# Reclamaciones Sectores

Reclamaciones por sectores				
Sector	2022	2023	2024	2025
Salud	75	17	29	30
Comunicación	491	99	69	101
Bienes y servicios diversos	1.080	235	345	665
Ocio y cultura	669	335	358	402
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	898	249	281	421
Transporte	3.245	1.755	1.709	1.861
Ropa y calzado	373	235	278	406
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	262	192	229	294
Alimentos y bebidas no alcohólicas	18	14	13	14
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	6	3	10	6
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	135	20	24	35
Educación	59	12	8	21
Fuera de COICOP	254	8	21	11
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	226	21	2	345
Desconocido	1.117	5	2	2



El **40,3%** de las reclamaciones fueron de **Transporte.**



El **7,5%** de las reclamaciones no eran de la competencia de CEC-España.

## Boletín de Noticias

**Novedades,  
recomendaciones y  
consejos prácticos  
sobre consumo**

Publicación digital bimestral con las últimas novedades, recomendaciones y consejos prácticos sobre consumo. Disponible en la página [web](#) del Centro Europeo, se envía también electrónicamente a suscriptores, instituciones, organismos de Consumo, y distintos cargos de responsabilidad del sector.

El objetivo es que los consumidores conozcan mejor sus derechos y disfruten de todas las ventajas del Mercado Único europeo.



**> 1.450**

**suscriptores,  
instituciones y  
organismos de consumo  
ya lo reciben**



**Únete a nuestro  
Boletín de Noticias**

Envíanos un e-mail [aquí](#) para suscribirte  
y recibir todas las novedades de consumo.

**> 6  
boletines  
publicados**



**Boletín 41  
Febrero 2025**



**Boletín 44  
Agosto 2025**



**Boletín 42  
Abril 2025**



**Boletín 45  
Octubre 2025**



**Boletín 43  
Junio 2025**



**Boletín 46  
Diciembre 2025**

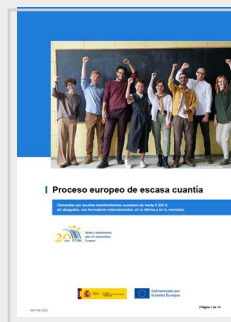
## Folletos

### Información, material gráfico, ejemplos y recomendaciones sobre derechos de consumo

Folletos con información para ayudar a las personas consumidoras a que conozcan mejor sus derechos y las ventajas del Mercado Único europeo. En 2025, se han publicado un total de 7 folletos nuevos y se ha revisado y actualizado uno. Cada publicación está dedicada a un sector o ámbito de consumo específico e incluyen material gráfico, ejemplos prácticos y recomendaciones para que los consumidores puedan hacer valer mejor sus derechos.

> 1  
folleto  
actualizado

## actualizaciones

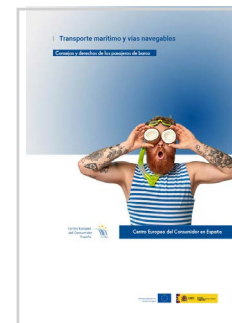


Proceso  
Europeo de  
Escas Cuantía

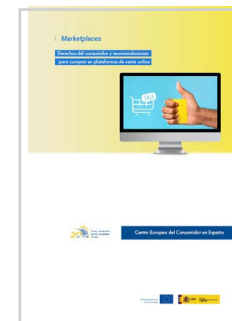
## nuevos



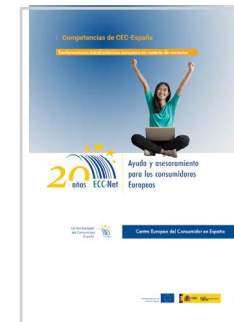
Memoria Anual 2024



Derechos  
Pasajeros de  
Barco



Marketplace



Competencias de  
CEC-España



¿Qué Hace Europa  
para Proteger  
al Consumidor  
Online?

> 7  
folletos  
nuevos



20 Aniversario  
ECC-Net



Redes Sociales



### Campañas

Las políticas que refuerzan a las personas consumidoras son esenciales para conseguir una mayor justicia social y construir una ciudadanía más integrada, libre y con mejores oportunidades. Para ayudar a los consumidores en este proceso y contribuir a que conozcan y defiendan mejor sus derechos, cada año, CEC-España lleva a cabo distintas campañas con el objetivo de que los ciudadanos puedan seguir disfrutando de uno de los niveles de protección al consumidor más altos del mundo.

# Rebajas de verano



> [Recomendaciones de CEC-España para unas compras responsables durante las rebajas de este verano.](#)

# Vuelta al cole



> [Consejos de CEC-España para ahorrar y proteger los derechos de los consumidores en el inicio de la vuelta al cole.](#)



## San Valentín



[CEC-España conmemora San Valentín alertando sobre una nueva estafa del amor: el catfishing.](#)

### Campañas



## Navidad (Black Friday)



[Recomendaciones de CEC-España para consumir de forma responsable durante el Black Friday.](#)

## Rebajas de invierno



[Consejos de CEC-España para comprar en rebajas.](#)



**UP TO  
70% OFF**





# Educación financiera



- > [Protección limitada y riesgos de los criptoactivos.](#)
- > [Las cuentas bancarias europeas son válidas para toda Europa.](#)

## Campañas

# Consumo sostenible



- > [El Consejo de la UE y el Parlamento Europeo acuerdan nuevas normas para hacer los detergentes más seguros y sostenibles.](#)
- > [España y 35 países plantan cara al ecopostureo de las compañías aéreas.](#)
- > [Una nueva etiqueta europea permitirá que los consumidores puedan comparar las emisiones de los vuelos.](#)
- > [Número especial del Boletín de Noticias.](#)  
>> [Europa apuesta por la sostenibilidad.](#)



# Prevención del juego online

- > [Consumo advierte del repunte del juego online tras la reintroducción de los bonos de bienvenida.](#)
- > [España impuso cerca de 143 millones de euros en sanciones a operadores del juego en 2024.](#)
- > [La Comisión Europea y las autoridades nacionales actúan para proteger a los niños de las prácticas abusivas de los videojuegos.](#)
- > [Nuevo seminario online para ayudar a los padres a proteger a sus hijos de las "trampas" utilizadas en los juegos en línea.](#)





**Campañas**

# Promoción del derecho a la vivienda



- [Consumo abre un segundo expediente sancionador a una inmobiliaria por prácticas abusivas contra inquilinos.](#)
- [Consumo logra la retirada de 65.000 anuncios ilegales de Airbnb y detecta otros 55.000 sin licencia.](#)
- [La Justicia avala, por segunda vez, las actuaciones de Consumo para retirar anuncios de pisos turísticos ilegales en Airbnb.](#)
- [El Ministerio de Consumo actúa contra el alquiler turístico ilegal e insta a Airbnb a bloquear más de 65.000 anuncios.](#)



**Cooperación ECCNet / Comisión Europea**

## Cooperación

La cooperación entre los Centros Europeos que integran la red ECC-Net es fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades. Por eso, CEC-España participa en el intercambio de información y experiencias entre los equipos de la red con el objetivo de mejorar los procesos de trabajo, así como sus servicios.



# Study Visit(Austria)

**21 / octubre / 2025**

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recibió la visita de estudio del Centro Europeo del Consumidor de Austria, como continuación al encuentro celebrado en Viena los días 30 de septiembre y 1 de octubre, en el que participó CEC-España junto con los Centros Europeos del Consumidor de la República Checa, Lituania, Eslovaquia y Austria.

Durante la “study visit”, los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Austria y España, Reinhold Schranz y Lidia Algara -junto con una representación de los equipos de trabajo de ambos centros- abordaron diversos temas orientados a mejorar la eficiencia en la gestión de reclamaciones transfronterizas, reforzar la cooperación entre ambos centros, al tiempo que analizaron el papel que juegan los mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL). En este sentido, ambos directores reflexionaron sobre la necesidad de mejorar la difusión de este tipo de mecanismos con el fin de que sean más conocidos y utilizados por parte tanto de las personas consumidoras como de los comercios, ya que permiten resolver conflictos de forma rápida y económica sin necesidad de acudir a la vía judicial. >> [Más info.](#)





## Better Internet for Kids

Enero - Febrero / 2025

### Cooperación ECCNet / Comisión Europea

> [CEC-España participa en la campaña ADWiseOnline de la Comisión Europea con el objetivo de proteger a los jóvenes jugadores online de prácticas desleales](#)

La Comisión Europea -con la colaboración de la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)) y la red de Centros para una Internet más segura ([SIC](#))- puso en marcha la campaña [ADWiseOnline 2025](#) con la que Europa quiso concienciar a los ciudadanos y, en especial a los padres con hijos, sobre las técnicas de marketing utilizadas habitualmente en el sector de los juegos online para “atrapar” a los jugadores y manipularles para que hagan compras bajo presión.



### Colaboración

CEC-España ha participado también en la difusión de información generada por otros Centros de la red ECC-Net y la Comisión Europea, como la campaña [AdWiseOnline](#), [SOTEU 2025](#), o el [Día Mundial del Consumidor](#).

### > Webinar 22 febrero 2025



> [La Comisión Europea y las autoridades nacionales actúan para proteger a los niños de las prácticas abusivas de los videojuegos](#)

La Comisión Europea adopta distintas medidas contra la empresa Star Stable Entertainment AB con el fin de garantizar una experiencia más segura y transparente a los usuarios del juego Star Stable Online. Para ello, ha contado con la colaboración de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (Red CPC). En el marco de esta iniciativa se presentaron también las claves para ayudar a la industria del juego a cumplir las normas de protección de las personas consumidoras de la Unión Europea.

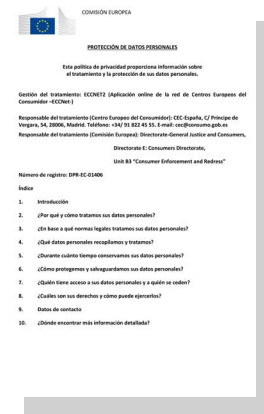


Cooperación ECCNet / Comisión Europea

## > Consulta pública Ley de equidad digital



## > Actualización documentación ECCNet Política de privacidad de datos personales



## > Proceso europeo de escasa cuantía Propuestas de ECCNet para impulsar su uso



Proceso europeo de escasa cuantía

Descubra los aspectos fundamentales necesarios de la Ley 1/2017 de  
arbitraje, con formularios estandarizados, en la lengua y en la moneda.



Cooperación por la Unión Europea

2019-2021

1/1001-1014

## > Discurso sobre el estado de la Unión SOTEU 2025



## > 20 Aniversario ECCNet Política de privacidad de datos personales



## > Calendario de Adviento Diciembre / 2025



## > Día de Europa 9 / mayo / 2025





Cooperación ECCNet / Comisión Europea

## > Día de Internet Segura 11 / febrero / 2025

**Día de Internet Segura**

**Usa el doble factor de autenticación**

Los ciberdelincuentes te odiarán por ello. Descubre aquí el motivo...

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

**Día de Internet Segura**

**Tus contraseñas no son seguras**

Pero con este gesto, puedes reforzar la seguridad de tus perfiles online

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

**Día de Internet Segura**

Incluso si los ciberdelincuentes roban tus contraseñas, no podrán acceder a tu cuenta online si tienes activada el doble factor de autenticación (2FA).

**Activar el 2FA es muy fácil:**

- Descarga una app gratuita de autenticación.
- Entra en los ajustes de seguridad de tu cuenta.
- Activa el 2FA y sigue los pasos.

**Resultado:** Cualquier dispositivo nuevo que trate de acceder a tu cuenta necesitará el código del 2FA lo que hace casi imposible que los ciberdelincuentes puedan jactarse tus cuentas.

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

## > Día Mundial del Consumidor 15 / marzo / 2025

**Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2025**

**KYC**  
Know Your Customer  
Conoce a tu cliente

Todo lo que necesitas saber para proteger tus datos.

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

**Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2025**

**KYC**  
Principios básicos

KYC garantiza la verificación de identidad antes de las transacciones online.

La verificación de identidad KYC, utilizada habitualmente en el sector financiero, ahora también en el comercio online y las telecomunicaciones para realizar la verificación de la identidad de los clientes y evitar el fraude, el blanqueo de dinero y otras actividades delictivas.

Algunas empresas bloquean cuentas de consumidores basándose en sus hábitos de consumo.

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

**Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2025**

**KYC**  
Recogida de datos

Las empresas pueden recopilar:

- Datos personales.
- Datos sobre pagos.
- Datos sobre dispositivos y direcciones IP.

Algunas empresas bloquean cuentas de consumidores basándose en sus hábitos de consumo.

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

**Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2025**

**KYC**  
Derechos sobre protección de datos

Las empresas deben:

- Informar sobre cómo se usan los datos.
- Garantizar que la recolección de datos sea justa y transparente.
- Garantizar el derecho de acceso, supresión, rectificación, limitación y portabilidad de los datos.

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

**Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2025**

**KYC**  
Cómo protegerte

Antes de ceder tus datos...  
Pregunta por qué es necesario.  
Usa marcas de agua en las copias para tu identificación.  
Cuidado con las evaluaciones automatizadas.

Mantente a salvo e informado.

Financiado por la Unión Europea. Los objetivos y los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no representan necesariamente los de la Unión Europea ni de los Estados miembros de la Unión Europea ni de la Agencia Europea de Protección y Defensa de Datos (EDPS). La Unión Europea no se responsabiliza de la información que aparece en este sitio web.

## > Día Mundial del Turismo 27 / septiembre / 2025

**Día Mundial del Turismo  
27 de septiembre 2025**

**Estar de vacaciones está muy bien**

Pero cuando algo va mal... ¿sabes cuáles son tus derechos?

Muchos derechos de los pasajeros están protegidos por la legislación de la UE.

**Día Mundial del Turismo - 27 de septiembre 2025**

**Derechos de los pasajeros**

Gracias a la legislación de la UE tus derechos también viajan contigo.

**Derechos de los pasajeros aéreos**

Mínimos derechos para los pasajeros aéreos en toda la UE.

Si tu vuelo se cancela o sufre un gran retraso, puedes tener derecho a reembolso, transporte alternativo y compensación.

**Derechos de los pasajeros ferroviarios**

Los derechos de los pasajeros también están protegidos en la UE.

Tienes derecho a asistencia y compensación en caso de retraso.

**Día Mundial del Turismo - 27 de septiembre 2025**

**Viajes combinados**

¿Vas a reservar un viaje combinado?

- Puedes reclamar una compensación si alguno de los servicios no te presta o no cumple con las características contratadas.
- Tienes derecho a asistencia si algo sale mal fuera de tu país.
- Las normas europeas te protegen en caso de insolvencia de la empresa.

Muchos derechos cuando reserves un viaje combinado en cualquier país de la UE.

**Día Mundial del Turismo - 27 de septiembre 2025**

**Reservas independientes (normas nacionales)**

¿Vas a reservar un vuelo, alojamiento y otros servicios de forma separada?

- Si una parte de tu viaje se cancela, los importes del resto de los servicios no se reembolsan de forma automática.
- Debes dirigirte directamente a cada empresa.

Recuerda: Los derechos pueden variar según el servicio y el país. Los países turísticos y los hoteles se rigen por la normativa nacional.

**Día Mundial del Turismo - 27 de septiembre 2025**

**Consejos para viajar seguro**

**Nuestros consejos**

- Revisa la política de cancelación y reembolsos antes de contratar.
- Revisa tus datos antes de finalizar la reserva.
- Paga con tarjeta de crédito. Normalmente ofrece una mayor protección.
- Reacciona rápido cuando detectes un problema.
- Cuidado con las ofertas falsas. Si parece demasiado bueno para ser verdad, seguramente se trate de un fraude.

**Día Mundial del Turismo  
27 de septiembre 2025**

ECC-Net te ayuda cuando tienes un problema con una tienda de otro país de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido.

Defiende tus derechos con la ayuda de CEC-España: [www.cec.consumo.gob.es](http://www.cec.consumo.gob.es)

**Día Mundial del Turismo - 27 de septiembre 2025**

No lo dudes.

¡Solicita ayuda a tu Centro Europeo del Consumidor!

Notas informativas

# Titulares + destacados



# 112

Notas informativas  
publicadas

En 2025, CEC-España publicó un total de 112 notas informativas sobre Consumo, derechos de los consumidores europeos, así como sobre las políticas del Gobierno de España encaminadas a proteger a las personas consumidoras.

- Pasado y futuro de la red ECC-Net: 20 años de servicio y una Nueva Agenda del Consumidor.
- La UE lanza la Agenda del Consumidor 2030.
- El Tribunal de Justicia de la UE considera a las mascotas como “equipaje” a efectos de una posible indemnización por pérdida en los vuelos.
- Aprobada la nueva ley sobre seguridad aérea con la que se agiliza las compensaciones a pasajeros.
- Las autoridades europeas advierten a los consumidores de los riesgos y de la protección limitada de determinados criptoactivos.
- La Comisión Europea introduce nuevas etiquetas para informar mejor al consumidor y promover la compra de productos duraderos.
- Los viajeros pueden tener derecho al reembolso total de un viaje combinado cuando se producen fallos graves y el viaje pierde el sentido y el interés.
- Las cuentas bancarias europeas son válidas para toda Europa.
- La Red ECC-Net atendió cerca de 134.000 consultas y recuperó casi 8 millones de euros para los consumidores en 2024.
- Once países se suman a España para defender el derecho a viajar con equipaje de mano sin sobrecoste en aerolíneas low cost.
- Consumo abre una investigación a las plataformas VTC por posibles subidas de precios en situaciones de emergencia.
- España y 35 países plantan cara al ecopostureo de las compañías aéreas.
- España anuncia el fin de las llamadas spam: las compañías telefónicas bloquearán las llamadas comerciales no consentidas.
- España establece un nuevo concepto de justicia y redefine los mecanismos para resolver conflictos extrajudicialmente.
- La Comisión Europea y las autoridades nacionales actúan para proteger a los niños de las prácticas abusivas de los videojuegos.
- Una nueva etiqueta europea permitirá que los consumidores puedan comparar las emisiones de los vuelos.

**Redes sociales**

Ya son más de 1.600 seguidores en X (antiguamente conocida como Twitter) con los que CEC-España comparte información sobre los derechos de las personas consumidoras. En este canal, CEC-España no solo genera contenidos propios. Difunde también contenidos de la red ECC-Net, otros grupos de interés, instituciones europeas y autoridades competentes. El objetivo es que los ciudadanos y ciudadanas conozcan mejor sus derechos como consumidores.

**1.645**  
Seguidores  
**+3,5%**  
que en 2024

**605**  
Posts  
**+9,2%**  
que en 2024



**142**  
Seguidores

**+20%**  
que en 2024



**195**  
Reseñas

**+14,7%**  
que en 2024

Edita:  
© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030  
Secretaría General Técnica  
<https://cpage.mpr.gob.es/>  
NIPO: 233-25-058-0  
Fecha edición: 2026  
Diseño y maquetación: Centro Europeo del Consumidor en España

Imagen portada: Antonius Ferret en Pexels.

Fotografías:

Vuelta al cole (pag. 20): Foto de Pavel Danilyuk en Pexels.

Prevención del juego online (pag. 22): Julia M Cameron en Pexels.

Cooperación (pag. 24): Cottonbro studio en Pexels.

Imágenes generadas con IA generativa en Indesign.

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.