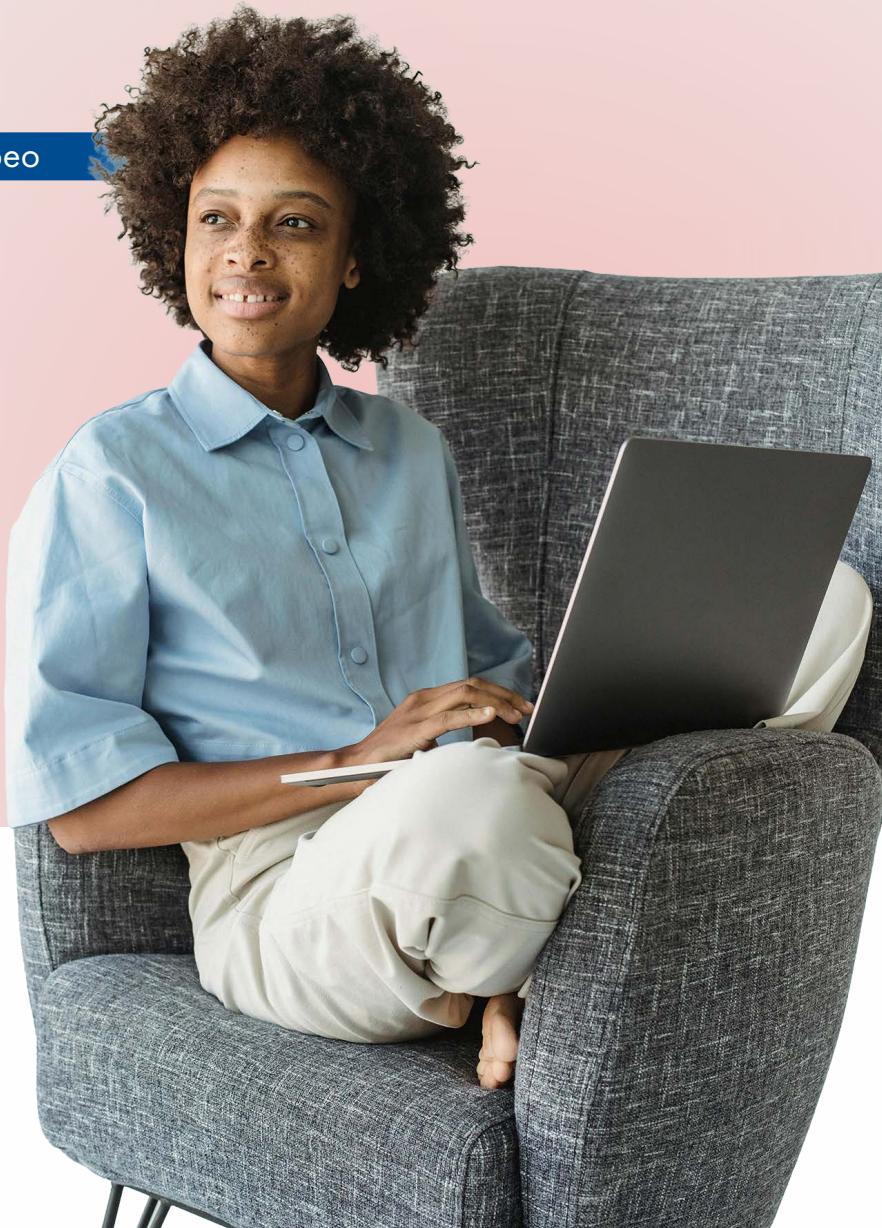


| CEC-España

Ayuda gratuita en asuntos

transfronterizos de consumo europeo



Centro Europeo
del Consumidor
España 

| Memoria anual 2025

Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la
Unión Europea



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 |
| Cnsultas informativas por sectores | 15 |
| Reclamaciones | 16 |
| Reclamaciones por sectores | 17 |
| Comunicación | |
| Boletines | 18 |
| Folleto | 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.



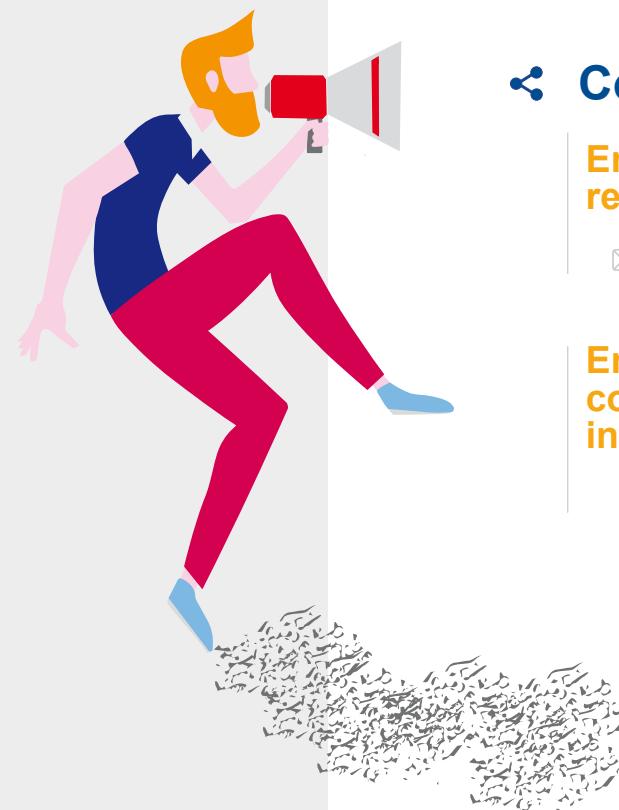
Más de 20 años asesorando y ayudando a los consumidores europeos

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

✓ **Gratis.**

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

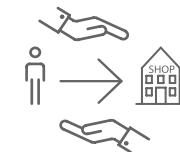
La compra debe realizarla una persona particular (consumidor) para su uso privado (contratos sin ánimo de lucro).



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

| 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

| 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.

| Autoridad competente:

✓ [Órganos Judiciales](#).



- Seguridad online

| 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

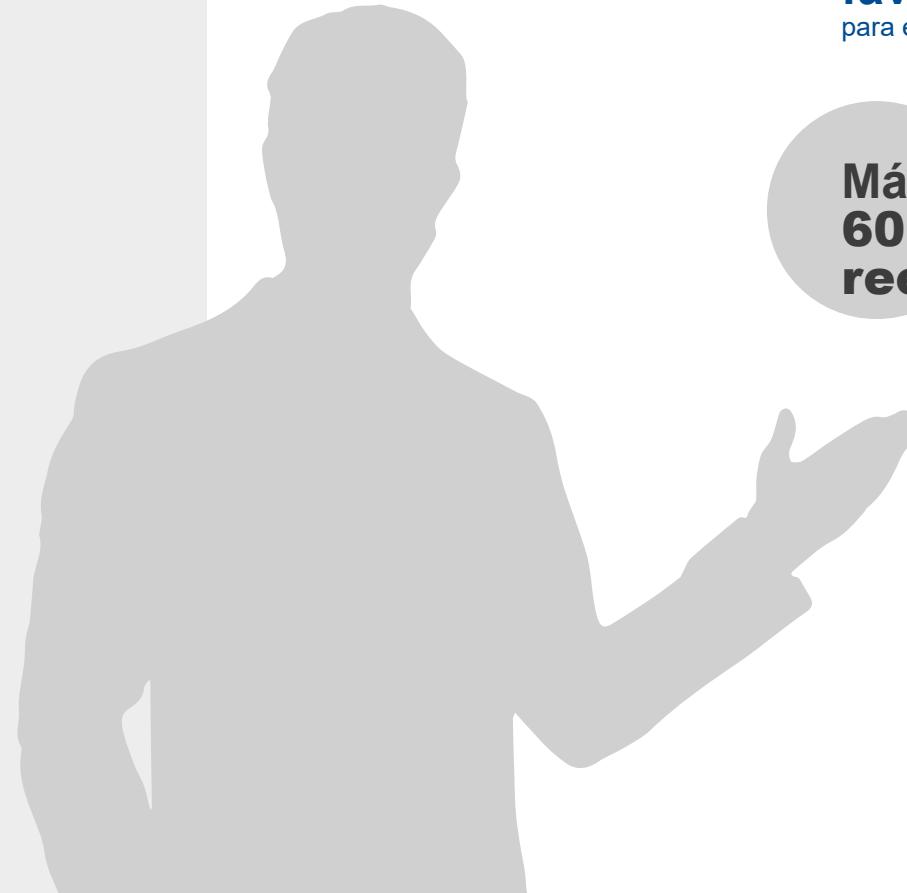


Reclamaciones
4.614
reclamaciones
recibidas

- ✓ 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

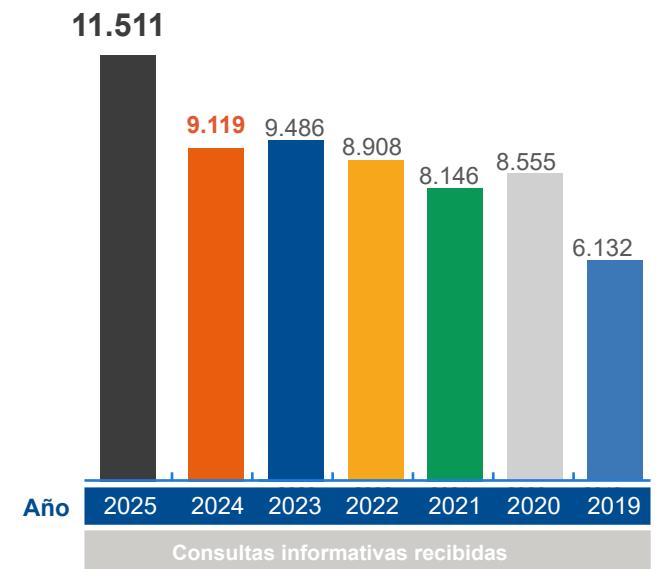
➤ Vía de entrada de las solicitudes





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 | 3.505 | 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 llenar 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

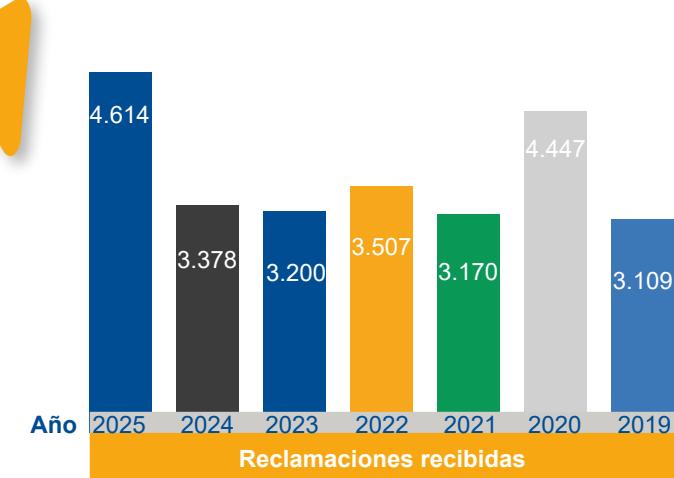
- ✓ 1.541 de residentes en España.
- ✓ 3.073 de residentes en otros países.



**+ 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 42
Abril 2025



Boletín 41
Febrero 2025



Boletín 44
Agosto 2025



Boletín 43
Junio 2025



Boletín 45
Octubre 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

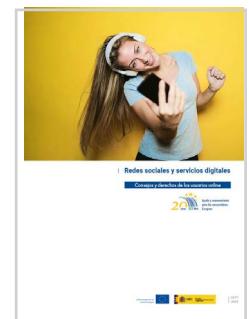


¿Qué Hace Europa
para Proteger
al Consumidor
Online?

**> 7
folletos
nuevos**



20 Aniversario
ECC-Net



Redes Sociales



Rebajas de verano



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.

- > [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.](#)



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.](#)



Educación financiera



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

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.



StudyVisit(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.](#)



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 ciudadanía y, en especial a los padres con hijos, sobre las técnicas de marketing utilizadas habitualmente en el sector de los juegos online para "atratar" a los jugadores y manipularles para que hagan compras bajo presión.

- > **Webinar**
22 febrero 2025



Better Internet for Kids

Enero - Febrero / 2025



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.

- > [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.

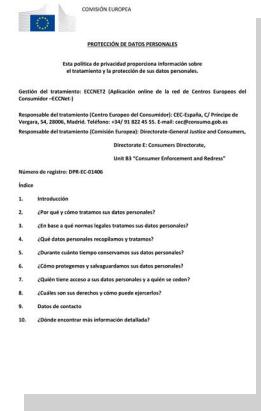


Cooperación ECCNet / Comisión Europea

➤ 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



I Proceso europeo de escasa cuantía



➤ Discurso sobre el estado de la Unión SOTEU 2025



➤ 20 Aniversario ECCNet Política de privacidad de datos personales



➤ Calendario de Adviento Diciembre / 2025



Año de 2025

1 Página | 1014

➤ Día de Europa 9 / mayo / 2025



Cooperación ECCNet / Comisión Europea



Día Mundial del Consumidor
15 / marzo / 2025



Día Mundial del Turismo
27 / septiembre / 2025



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 agilizan 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**

@eccspain

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

YouTube
@eccspain

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.