



## Nota informativa

### Pasado y futuro de la red ECC-Net: 20 años de servicio y una Nueva Agenda del Consumidor

**El 12 de noviembre de 2025, ECC-Net celebró sus veinte años de servicio en un acto conmemorativo de alto nivel celebrado en Bruselas. Organizada por la DG JUST, la celebración reunió al comisario McGrath, altos funcionarios de la UE, autoridades nacionales, representantes de comerciantes y organizaciones de consumidores, junto con personas influyentes de la era digital que ayudaron a dar a conocer la misión de la Red a una nueva generación.**

#### **ECC-Net cumple 20 años: dos décadas protegiendo los derechos de los consumidores europeos**

El 20 aniversario de ECC-Net ha permitido poner en valor la capacidad de la red de Centros Europeos del Consumidor para transformar la compleja legislación de la UE en soluciones prácticas para los ciudadanos, en confianza en el mercado único, así como en un sistema eficaz de alerta rápida en Europa frente a los nuevos retos que más preocupan a los consumidores. Al mismo tiempo, esta efeméride es también una buena ocasión para reflexionar sobre dos décadas de cooperación y el compromiso con la defensa de los derechos de las personas consumidoras en toda Europa.

#### **ECC-Net: La diversidad de una red europea que trabaja de forma unida para defender a los consumidores**

La red ECC-Net está formada actualmente por 31 Centros repartidos en 29 países de la UE así como en Noruega e Islandia, que operan bajo diferentes sistemas jurídicos, culturas de consumo e idiomas; pero que trabajan juntos con un objetivo común: hacer que el mercado único sea más justo y accesible para todos los consumidores.

Desde el Brexit, la COVID-19, la cancelación masiva de vuelos, hasta los desafíos de los nuevos mercados digitales; la red ECC-Net nunca ha dejado de ayudar a las personas consumidoras. A lo largo de estos años, ECC-Net se ha convertido en una fuerte estructura europea que ha sabido adaptarse a las nuevas características de los mercados y a las emergentes necesidades de los consumidores, transformando cada reto en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento profesional.

#### **Mirando hacia el futuro: ECC-Net acoge con satisfacción la nueva Agenda del Consumidor 2025-2030 de la UE y está lista para cumplir con su cometido**

Tras veinte años, la red ECC-Net ha alcanzado la madurez. Sabemos quiénes somos y qué aportamos: asesoramiento fiable, cooperación transfronteriza y datos valiosos para mejorar las políticas de la UE. Ahora, con la mirada puesta en la próxima década, los servicios que prestan esta red cobran aún más importancia.

El 19 de noviembre, la Comisión Europea publicó la Agenda del Consumidor 2025-2030 en la que se establece una ambiciosa hoja de ruta para abordar la desigualdad digital, la responsabilidad de las plataformas, los derechos de los viajeros, la prevención del fraude y el consumo sostenible. La ECC-Net acoge con gran satisfacción esta hoja de ruta y celebra que muchas de las cuestiones planteadas desde hace tiempo por ECC-Net se reflejan ahora en las acciones estratégicas recogidas en esta nueva Agenda.

En particular, la red ECC-Net celebra que la Agenda del Consumidor 2025-2030 incorpore las siguientes líneas de actuación:

- **Un fuerte enfoque en los mercados online y la Ley de Equidad Digital.**

Abordar los patrones oscuros, los abusos de los influencers, los precios opacos y el diseño manipulador de las aplicaciones responde directamente a los miles de casos que ECC-Net gestiona cada año.

- **Una propuesta valiente sobre el alquiler transfronterizo de vehículos.**

Durante años, ECC-Net ha documentado importantes perjuicios para los consumidores en este sector, desde cargos injustos por daños hasta contratos poco transparentes. Hace tiempo que se necesita una respuesta estructural de la UE.

- **Evaluación del Reglamento sobre el bloqueo geográfico injustificado.**

La ECC-Net acoge con satisfacción el enfoque de la Agenda del Consumidor en el Reglamento sobre el bloqueo geográfico y su próxima evaluación, ya que mejorar el acceso transfronterizo al mercado único y abordar los retos de aplicación que aún persisten siguen siendo fundamentales para la experiencia cotidiana de los consumidores.

- **Mayor protección contra el fraude financiero y mayor seguridad en los pagos.**

Las víctimas de estafas financieras suelen acudir en primera instancia a los Centros Europeos del Consumidor. Por eso, es esencial contar con herramientas más sólidas de prevención del fraude y normas de reembolso para ayudar a los consumidores a evitar las estafas y garantizar prácticas seguras.

- **Refuerzo de la aplicación normativa y la cooperación transfronteriza**

La Agenda reconoce la necesidad de una actuación más rápida por parte de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores (CPC), un mejor uso de los datos y una relación más estrecha entre las entidades encargadas de la aplicación de la ley y las entidades que tratan directamente con los consumidores.

- **Avances en reparabilidad, sostenibilidad y transparencia**

Los consumidores nos han constatado sus dificultades para acceder a reparaciones o comprender las afirmaciones sobre la durabilidad de los bienes, lo que pone de manifiesto la necesidad de una mayor transparencia sobre los productos y su impacto medioambiental. Además, la información sobre el derecho a la reparación y las opciones de compensación debe ser más clara y fácilmente accesible para los consumidores.

*La Agenda del Consumidor 2025-2030 identifica las principales prioridades para reforzar la protección de los consumidores, la equidad digital, la sostenibilidad y los mecanismos de aplicación. La red ECC-Net, gracias a su función como red transfronteriza de asesoramiento y asistencia, como mecanismo de alerta externo, así como proveedor de pruebas a las autoridades, puede contribuir de manera significativa al éxito de la aplicación de esta nueva Agenda.*

## **ECC-Net advierte sobre la necesidad de mejorar aún más la protección de los consumidores en el comercio electrónico.**

La ECC-Net señala los siguientes ámbitos en los que sería necesaria una mayor ambición para ofrecer una mejor protección a los consumidores:

- Responsabilidad de las plataformas con los comerciantes que venden productos inseguros y que no pertenecen a la UE.
- Demasiados vendedores no pertenecientes a la UE eluden las normas de la UE a través de los mercados en línea. Deben reforzarse y aplicarse las normas en estos casos.
- Medidas más estrictas en materia de responsabilidad por los paquetes y entregas transfronterizas.
- Los consumidores siguen enfrentándose a un vacío normativo cuando los paquetes desaparecen en envíos transfronterizos. Unas normas de responsabilidad más claras resolverían una de las principales causas de reclamaciones, mientras que una aplicación más estricta podría impedir que los comerciantes online transfirieran la carga de la prueba a los consumidores.

### **De cara al futuro**

La red ECC-Net está preparada para apoyar la aplicación de la Agenda del Consumidor mediante la presentación de informes con datos estructurados, alertas rápidas sobre riesgos sistémicos y asistencia continua a millones de consumidores de la UE. Tras 20 años de trabajo, la misión de la red sigue siendo la misma: garantizar que todos los consumidores puedan participar de forma segura, con confianza y en condiciones equitativas en el mercado único.

### **¿Quieres saber más?**

>> [Comunicado de prensa](#) de la Comisión Europea sobre la Agenda del Consumidor 2025-2030.

>> [Postura de la red ECC-Net sobre la nueva Agenda del Consumidor 2025-2030.](#)