

Nota informativa

CEC- España publica el Boletín nº 44 con las principales novedades en materia de consumo transfronterizo en la UE

El Boletín analiza los avances normativos y los retos pendientes en el ámbito del consumo transfronterizo, con especial atención al Proceso Europeo de Escasa Cuantía y la actualización de la resolución alternativa de litigios

Madrid, 29 de agosto de 2025 – El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha publicado el número 44 de su Boletín de Noticias, en el que se recogen las novedades más relevantes relacionadas con el consumo europeo transfronterizo y la protección de los derechos de las personas consumidoras en la Unión Europea.

Entre los temas destacados, la Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha presentado un informe en el que subraya el potencial del Proceso Europeo de Escasa Cuantía como herramienta ágil, asequible y favorable para acceder a la justicia en reclamaciones transfronterizas de menos de 5.000 euros. Pese a ello, este procedimiento continúa infrutilizado debido a la falta de conocimiento, su complejidad y los posibles costes. Para revertir esta situación, la Red propone reformas encaminadas a simplificar tasas, reducir barreras lingüísticas, mejorar la ejecución de sentencias y reforzar la visibilidad del procedimiento.

Asimismo, el Boletín informa sobre el acuerdo provisional alcanzado entre el Consejo de la Unión Europea y el Parlamento Europeo para actualizar y simplificar el marco normativo de la resolución alternativa de litigios (ADR). El objetivo es facilitar unos procedimientos más accesibles, atractivos y adaptados a la era digital, estableciendo plazos de respuesta para las empresas y promoviendo una cooperación más estrecha entre organismos de resolución alternativa y autoridades de protección de los consumidores.

El Boletín también se hace eco de las medidas propuestas por el Parlamento Europeo para abordar los riesgos derivados de la creciente entrada de productos baratos y de baja calidad adquiridos en plataformas extracomunitarias. El informe pone de relieve la presión a la que se enfrentan las autoridades aduaneras y de vigilancia del mercado para garantizar la seguridad de los aproximadamente doce millones de pequeños paquetes de comercio electrónico que llegan cada día a la UE. Solo en España, el comercio electrónico superó los 95.000 millones de euros en 2024, un 13,1% más que el año anterior.

Por último, el número 44 del Boletín destaca el análisis realizado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que ha detectado carencias significativas en la atención al cliente de 29 comercializadoras de electricidad y gas. Entre los problemas identificados figuran la falta de transparencia en la información precontractual, las dificultades para desistir de contratos y los tiempos de espera excesivos en la atención a usuarios.

>>> El [Boletín nº 44](#) del CEC-España puede consultarse íntegramente en este enlace.