

Nota informativa

ECC-Net pide actualizar las normas de cooperación europea en materia de consumo para adaptarse a los nuevos mercados digitales

La Red de Centros Europeos del Consumidor propone una revisión del marco de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC) que permita una actuación más rápida, coordinada y eficaz frente a las infracciones transfronterizas y las amenazas del mercado digital.

Madrid, 05 junio de 2026. La Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha instado a las instituciones europeas a impulsar una revisión del marco de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC) con el objetivo de adaptar los mecanismos de control y vigilancia a la realidad de los mercados digitales y reforzar la protección de los consumidores en toda la Unión Europea.

Si bien la red CPC actual funciona, presenta limitaciones que dificultan una respuesta eficaz ante prácticas comerciales perjudiciales que operan a escala europea. Entre esas limitaciones, ECC-Net advierte de que los procedimientos siguen siendo demasiado lentos, fragmentados y con escasa orientación a resultados concretos para los consumidores.

Además, a pesar de que muchas de las infracciones detectadas afectan simultáneamente a consumidores de varios Estados miembros, las actuaciones de control continúan dependiendo principalmente de procedimientos y prioridades nacionales, lo que ralentiza las respuestas y reduce su impacto.

Igualmente, ECC-Net ha identificado diversos obstáculos operativos que limitan la eficacia de la actual red CPC, entre ellos la falta de recursos, las diferencias en los niveles de prioridad entre autoridades nacionales, las dificultades para obtener y conservar pruebas digitales y la débil conexión entre las actuaciones de control y la compensación efectiva a los consumidores afectados.

Para afrontar estos retos, los Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) proponen una serie de mejoras orientadas a fortalecer la cooperación europea y aumentar la capacidad de respuesta ante posibles infracciones transfronterizas.

Entre las principales recomendaciones destaca la necesidad de que las alertas procedentes de las reclamaciones de los consumidores se gestionen mediante un mecanismo estructurado que permita activar actuaciones de control de forma más ágil.

ECC-Net reclama también herramientas de actuación más rápidas y eficaces, así como estándares mínimos comunes en toda la Unión Europea para reducir las diferencias entre Estados miembros en materia de tiempos de respuesta, priorización de casos y cooperación administrativa.

Igualmente, recomienda reforzar el efecto disuasorio de las sanciones mediante una mayor coordinación entre autoridades nacionales, mecanismos de escalada más sólidos frente a incumplimientos reiterados y una comunicación más transparente sobre los resultados de las investigaciones. Otro de los aspectos clave de la propuesta es mejorar la relación entre las actuaciones de control y la reparación efectiva de los daños sufridos por los consumidores mediante reembolsos, compensaciones y otros mecanismos de resarcimiento cuando se detecten infracciones.

Del mismo modo, ECC-Net reivindica una cooperación más estrecha entre los Centros Europeos del Consumidor, las autoridades de protección de los consumidores y otros organismos implicados en la aplicación de la normativa, así como optimizar la coordinación con los mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) y las acciones colectivas.

Por último, la red de Centros Europeos de Consumidores propone reforzar el papel de coordinación de la Comisión Europea en aquellos casos que afecten de forma generalizada a consumidores de varios países, especialmente en mercados digitales transfronterizos y en entornos dominados por plataformas en línea.

La red ECC-Net considera que una reforma basada en estos principios permitiría una aplicación más rápida, coherente y eficaz de la normativa europea de consumo, reforzaría la confianza de los ciudadanos en el mercado único y garantizaría unas condiciones de competencia más equilibradas para las empresas que cumplen las normas. Del mismo modo, ha expresado su disposición a colaborar activamente en este proceso aportando su amplia experiencia gestionando reclamaciones de consumidores europeos.

Sobre la red CPC

Para reforzar la seguridad de las compras transfronterizas dentro de la Unión Europea, el Reglamento (CE) 2006/2004 creó una red de cooperación entre organismos públicos competentes, con el objetivo de coordinar actuaciones frente a posibles infracciones que afecten a las personas consumidoras.

La posterior actualización de este marco normativo mediante el Reglamento (UE) 2017/2394 ha fortalecido las capacidades de las autoridades nacionales, que ahora cuentan con mayores herramientas para detectar irregularidades y actuar contra prácticas comerciales fraudulentas. Además, la colaboración entre los organismos de consumo de los distintos países permite optimizar recursos y reducir costes.

Este sistema de cooperación abarca un amplio conjunto de normas relacionadas con la protección de las personas consumidoras, entre ellas las que regulan las prácticas comerciales desleales, el comercio electrónico, el bloqueo geográfico injustificado, los viajes combinados, las ventas en línea y los derechos de los pasajeros.

>> Más información: [ECC-Net Position Paper](#).