

Nota informativa

La Red ECC-Net atendió cerca de 134.000 consultas y recuperó casi 8 millones de euros para los consumidores en 2024

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) resolvió el 59% de las reclamaciones, reforzando así su papel como referente en la protección de los derechos del consumidor en la UE.

Madrid, 04 de junio de 2025. La Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ha publicado su informe anual de actividades correspondiente al año 2024, en el que se pone de relieve el impacto positivo de su labor en la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el Mercado Único. Durante el año pasado, los equipos jurídicos de la red prestaron asistencia a cerca de 134.000 consumidores europeos, logrando resolver de forma amistosa el 59 % de los casos y facilitando la recuperación de casi 8 millones de euros. De esta forma, evitó procesos judiciales y promovió soluciones eficaces y accesibles. Igualmente, el informe incluye también los logros clave del año, las iniciativas en marcha, los principales temas abordados, recomendaciones estratégicas de cara a la nueva legislatura del Parlamento Europeo (2024–2029), y el análisis de tendencias de consumo detectadas por ECC-Net.

Asimismo, en respuesta a la presentación del Paquete de Movilidad de Pasajeros por parte de la Comisión Europea en noviembre de 2023, que incluye cuatro propuestas legislativas para reforzar los derechos de los viajeros, la ECC-Net ha realizado un análisis detallado y ha ofrecido observaciones clave para garantizar una protección efectiva de los consumidores a escala europea. Además, la red ECC-Net ha publicado distintos documentos sobre problemáticas recurrentes como el dropshipping o las incidencias en la entrega de paquetes, señalando la necesidad de una mayor transparencia y regulación en estos ámbitos.

Recomendaciones estratégicas para 2024–2029

La memoria anual también incluye las áreas prioritarias que la red ECC-Net ha identificado para reforzar la protección de las personas consumidoras europeas:

1. Protección en el mercado digital

- Exigir responsabilidad a las plataformas digitales respecto a la seguridad de los productos, especialmente los provenientes de terceros países.
- Reforzar la seguridad de los pagos en línea, estandarizar procesos de reembolso y mejorar la detección del fraude.
- Regular el marketing de influencers con directrices claras y mecanismos de rendición de cuentas.

2. Riesgos asociados a la inteligencia artificial

- Imponer la obligación de informar sobre el uso de IA en la gestión de datos personales con fines comerciales.
- Garantizar que los consumidores puedan contactar con personas reales en los servicios de atención al cliente gestionados por IA.

3. Ampliación de los derechos de las personas viajeras

- Establecer un mecanismo de garantía frente a quiebras de aerolíneas, dado el impacto económico medio de 431 euros por pasajero afectado.
- Aclarar legalmente qué situaciones se consideran “circunstancias extraordinarias” para evitar ambigüedades en compensaciones.
- Unificar las normas sobre equipaje de mano (peso y dimensiones) para facilitar la comparación de precios.
- Introducir reglas específicas para garantizar la transparencia de intermediarios y plataformas de reservas en línea.

Con estas propuestas, la ECC-Net reafirma su compromiso con un mercado europeo más justo, transparente y resiliente, donde los derechos de las personas consumidoras sean plenamente respetados y protegidos, especialmente en un contexto de creciente digitalización y movilidad. De esta forma, ECC-Net se consolida como un recurso clave en la protección del consumidor a nivel europeo.



Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos

Co-funded by the
European Union



Fuente de información: [ECC-Net](#).