

Nota informativa

CEC-España logra más de 700.000 euros en reembolsos para los consumidores en 2025

El Centro Europeo del Consumidor en España recibió más de 16.000 solicitudes en 2025, un 29% más que el año anterior.

Madrid, 18 de febrero de 2026. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha presentado su [Memoria Anual 2025](#), un documento que recoge las principales actuaciones desarrolladas a lo largo del ejercicio y los resultados obtenidos en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Durante el pasado año, el Centro recibió un total de 16.125 solicitudes, lo que supone un incremento del 29% respecto a 2024. De ellas, 11.511 fueron consultas informativas, lo que ha supuesto un 26,2% más que el año anterior, siendo el 99% formuladas por residentes en España. El sector que concentró un mayor número de consultas fue el transporte (29,6%), seguido de restauración, hoteles y tiempo compartido (10,4%), ocio y cultura (8,3%) y ropa y calzado (6%).

En cuanto a las reclamaciones, CEC-España recibió 4.614 expedientes, lo que representa un aumento del 36,6% respecto al ejercicio anterior. De estas, 1.541 correspondieron a residentes en España. El sector del transporte volvió a situarse a la cabeza, con el 40,3% del total de reclamaciones, seguido de restauración, hoteles y tiempo compartido (9,1%), ropa y calzado (8,8%) y ocio y cultura (8,7%).

Como resultado de la labor desarrollada por el equipo del Centro, integrado por diez profesionales, se lograron reembolsos superiores a 700.000 euros a favor de las personas consumidoras, consiguiendo resolver de forma favorable para el consumidor el 45% del total de las reclamaciones. Asimismo, cerca del 70% de las personas usuarias manifestó su satisfacción con la atención recibida.

Por otro lado, en 4.413 casos, el Centro asesoró a los consumidores sobre la necesidad de que trasladaran su reclamación a otros organismos con las competencias necesarias para poder tramitar su reclamación. De esta forma, cuando el CEC recibe reclamaciones sobre determinados sectores o asuntos sobre los que no tiene competencias para actuar, ayuda a las personas consumidores a dirigir su consulta o reclamación a la autoridad adecuada.

En cuanto al ámbito de la comunicación, CEC-España publicó seis boletines informativos, que fueron remitidos a cerca de 1.500 suscriptores, así como siete nuevos folletos y la actualización del dedicado al Proceso Europeo de Escasa Cuantía. Igualmente, difundió 112 notas informativas sobre derechos de los consumidores y distintas medidas de protección impulsadas por las administraciones públicas.

Igualmente, cabe destacar que -a lo largo de 2025- la red ECC-Net celebró sus [veinte años](#) de servicio que culminó con un acto conmemorativo de alto nivel celebrado en Bruselas el pasado mes de noviembre. Organizado por la Dirección General de Justicia y Consumidores ([DG JUST](#)) de la Comisión Europea, 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 que no es otra que la de garantizar que todos los consumidores puedan participar de forma segura, con confianza y en condiciones equitativas en el mercado único. De esta forma, CEC-España cerró 2025 consolidando su actividad y reforzando su compromiso de seguir mejorando y ampliando sus servicios en beneficio de los consumidores europeos.

Sobre el CEC-España

El Centro Europeo del Consumidor en España ofrece asistencia gratuita y personalizada a consumidores que afrontan problemas relacionados con compras realizadas en otros países de la red [ECC-Net](#) y en el Reino Unido. Para ello, las personas que necesitan ayuda con sus reclamaciones, deberán contactar con el CEC utilizando el [formulario online de reclamaciones](#). Igualmente, los consumidores que requieran asesoramiento legal en materia de consumo transfronterizo deberán utilizar el [formulario online de solicitudes de información](#).