

Nota informativa

Los Centros Europeos del Consumidor de Austria y España se reúnen en Madrid para mejorar la defensa de los derechos de los consumidores

El encuentro ha permitido compartir conocimiento sobre la gestión de las reclamaciones, la organización de los equipos de trabajo y puso de manifiesto la necesidad de integrar la inteligencia artificial en los procesos.

Madrid, 29 de octubre de 2025 – El pasado 21 de octubre, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recibió la visita de estudio del Centro Europeo del Consumidor de Austria, como continuación al encuentro celebrado en Viena los días 30 de septiembre y 1 de octubre, en el que participó CEC-España junto con los Centros Europeos del Consumidor de la República Checa, Lituania, Eslovaquia y Austria.

Durante la “*study visit*”, los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Austria y España, Reinhold Schranz y Lidia Algara -junto con una representación de los equipos de trabajo de ambos centros- abordaron diversos temas orientados a mejorar la eficiencia en la gestión de reclamaciones transfronterizas, reforzar la cooperación entre ambos centros, al tiempo que analizaron el papel que juegan los mecanismos de [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL). En este sentido, ambos directores reflexionaron sobre la necesidad de mejorar la difusión de este tipo de mecanismos con el fin de que sean más conocidos y utilizados por parte tanto de las personas consumidoras como de los comercios, ya que permiten resolver conflictos de forma rápida y económica sin necesidad de acudir a la vía judicial.

Igualmente, se puso de manifiesto el gran número de opciones para reclamar lo que hace que, muchas veces, los ciudadanos no sepan dónde o cómo presentar la reclamación. En este contexto, los asesores legales de CEC-España destacaron tres de las múltiples opciones [RAL](#) que existen actualmente: la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Del mismo modo, el encuentro permitió explicar las particularidades del [Proceso Europeo de Escasa Cuantía](#). Regulado a través del [Reglamento 861/2007](#), se trata de un procedimiento judicial relativamente sencillo que puede ser utilizado tanto particulares como empresas, sin necesidad de abogado, por medio de formularios estandarizados que el consumidor podrá presentar en su propio idioma en los juzgados de su municipio. El proceso permite simplificar, acelerar y reducir los gastos procesales en el caso de demandas transfronterizas dentro de la Unión (excepto Dinamarca), por importes de hasta 5.000 euros. Además, a diferencia de la mayoría de los Estados miembro, en España los ciudadanos están exentos de pagar tasas judiciales por utilizar este proceso.

Por otro lado, se analizaron también los retos comunes que afrontan actualmente el conjunto de la red ECC-Net que integra a todos los Centros Europeos del Consumidor en Europa, tras el aumento drástico de las reclamaciones recibidas en 2025, así como las medidas necesarias para optimizar los procedimientos y la atención al consumidor. De la misma forma, se revisaron las reclamaciones más frecuentes planteadas por las personas consumidoras europeas, analizando las tendencias detectadas y las estrategias adoptadas por cada CEC para resolverlas de manera más ágil y coordinada.

En cuanto a las iniciativas de comunicación, se puso en valor el importante papel que juega la red ECC-Net a la hora de divulgar información local para que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único. Igualmente, se reflexionó sobre el desafío que supone la integración de herramientas de inteligencia artificial en el sistema utilizado por la red ECC-Net, lo que permitiría optimizar la gestión y resolución de las reclamaciones.

En definitiva, este intercambio de experiencias ha permitido identificar buenas prácticas, así como reforzar la colaboración entre los centros, con el objetivo común de seguir mejorando la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito del mercado interior europeo.

Sobre el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España)

El Centro Europeo del Consumidor en España es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Consumo. El Centro forma parte de la red [ECC-Net](#) (European Consumer Centre-Network) integrada por cada uno de los Centros Europeos de Consumidores de los Estados miembros, además de Noruega e Islandia. Desde su creación en 2005, cada uno de estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en empresas con sede en otro país de la red ECC-Net, así como en Reino Unido. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como personas consumidoras y disfruten de todas las ventajas que ofrece el mercado único.