

Nota informativa

CEC-España publica un nuevo vídeo para visibilizar la labor de la red ECC-Net en la defensa de los derechos del consumidor

Con el título “Con la vista puesta en 2030”, el nuevo vídeo refuerza su firme compromiso con la protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo de unos mercados más justos y seguros.

Madrid, 05 de marzo de 2026 – La red ECC-Net –constituida por los Centros Europeos del Consumidor de 29 países europeos- ha publicado un nuevo vídeo bajo el título “[Con la vista puesta en 2030](#)” con el objetivo de dar a conocer el trabajo realizado en la defensa de los derechos de las personas consumidoras cuando realizan compras transfronterizas en cualquiera de los países de la Unión Europea, además de en Islandia, Noruega y Reino Unido.

En él han participado distintos profesionales que trabajan en algunos de los Centros que integran la red y todos ellos han destacado la importante labor de asesoría legal realizada en materia de consumo, especialmente en unos mercados cada vez más digitales en los que las personas consumidoras tienen que enfrentarse cada día a los nuevos desafíos que plantea las nuevas tecnologías, especialmente la inteligencia artificial.

Para hacer frente a estos retos, la red ECC-Net ayuda a los consumidores que residen en la UE, Islandia o Noruega a defender sus derechos cuando tienen problemas con sus compras transfronterizas realizadas en estos países, así como en Reino Unido. Para ello, la red cuenta con más de 150 asesores legales, repartidos en 29 países, que gestionan más de 130.000 casos al año en toda Europa.

Igualmente, el vídeo pone de manifiesto la valiosa información que genera la red y que contribuye a mejorar las políticas europeas encaminadas a proteger los derechos de los consumidores. De la misma forma, destaca tanto los proyectos liderados por los Centros y que permiten desarrollar unos mercados más justos y seguros para los consumidores, como su estrecha colaboración con autoridades competentes y stakeholders europeos con la que se pretende poner freno a los fraudes online y a las prácticas desleales de los comercios.

Sobre CEC-España

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un órgano público que ofrece información, asesoramiento y asistencia para ayudar a los consumidores residentes en nuestro país a que resuelvan los posibles conflictos que puedan tener cuando compran bienes o contratan servicios con empresas establecidas en otro país de la Unión Europea (con la excepción de España), en Islandia, Noruega o en Reino Unido. Los consumidores podrán solicitar la ayuda de CEC-España siempre que hayan realizado la compra transfronteriza a un profesional (empresa), como persona particular (consumidor), y para su uso privado.

CEC-España no tiene capacidad coercitiva para emitir resoluciones. Su labor consiste en tratar de alcanzar acuerdos amistosos que pongan fin al litigio entre el consumidor y la empresa a través de la vía extrajudicial. Tampoco tiene competencias sancionadoras y sus acuerdos se alcanzan de forma voluntaria. El Centro no tiene competencias para actuar en caso de delitos (fraudes, estafas...), si la compra se ha realizado entre personas particulares (Consumer to Consumer) o entre empresas (Business-to-Business).

CEC-España gestiona reclamaciones sobre la mayoría de los asuntos de consumo, actuando en nombre del consumidor con el objetivo de buscar una solución amistosa que resuelva sus litigios. Sin embargo, hay algunas excepciones en las que CEC-España no tiene competencias para actuar y -dependiendo del sector- las reclamaciones deben dirigirse a otros organismos competentes.

>> [Folleto Competencias de CEC-España](#).

>> [Vídeos](#) de CEC-España.