

CEC-España consigue reembolsar más de 1 millón de euros a los consumidores en 2022

Más de **12k** consumidores atendidos

Más del **70%** de los consumidores satisfechos con los servicios de CEC-España

Memoria Anual 2022

- ✓ **3.507** reclamaciones
- ✓ **8.908** solicitudes de información



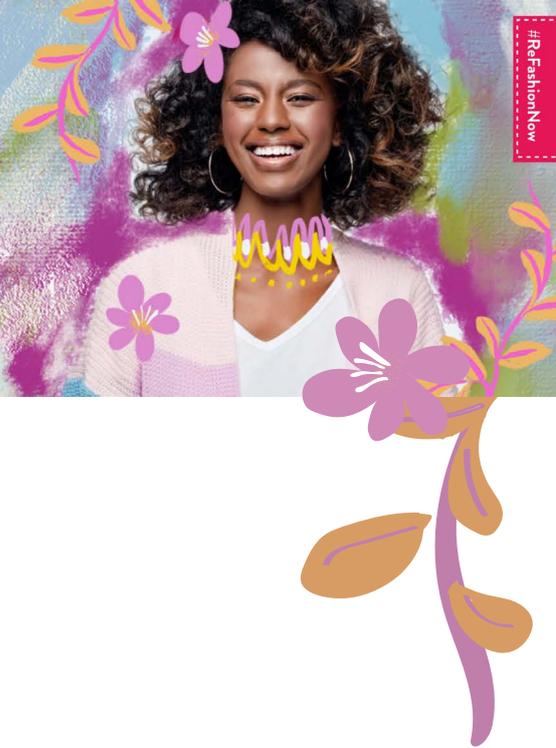
Más del **70%**
de los consumidores,
satisfechos con los
servicios de CEC-España

En 2022, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) llevó a cabo una [encuesta](#) entre los consumidores atendidos para valorar su grado de satisfacción. En total, han participado 170 personas y en más del 70% de los casos se han mostrado satisfechos con los servicios prestados.

El Centro Europeo del Consumidor en España hace balance del trabajo realizado en 2022 con la publicación de la [Memoria anual](#) de actividades. En este documento se recogen los principales hitos y logros conseguidos durante el año pasado, entre los que destacan las más de 3.500 reclamaciones y cerca de 9.000 solicitudes de información gestionadas en materia de consumo transfronterizo europeo. De esta forma, el Centro Europeo del Consumidor de nuestro país ha ayudado a más de 12.000 personas consumidoras que han acudido a la red de Centros Europeos del Consumidor (red ECC-Net) en busca de ayuda. Gracias a la intervención del CEC-España se ha conseguido que más de la mitad de los casos se hayan resuelto de forma favorable para el consumidor, con reembolsos por un importe total de más de un millón de euros. [Más información.](#)

RESET THE TREND

Become a role model



CEC-España, altavoz de una campaña europea para cambiar la tendencia en el consumo de moda

La producción textil es también responsable de la contaminación del agua y la producción de gases dañinos para la atmósfera. Según un [estudio](#) del Parlamento Europeo, para producir una camiseta de algodón se necesitan 2.700 litros de agua, el equivalente a la cantidad de agua que toma una persona promedio en dos años y medio. Además, la producción de ropa requiere del uso de productos como los tintes, responsables del 20% de la contaminación del agua potable de todo el planeta. Durante este proceso, las microfibras pueden llegar a desprenderse de las prendas, acabar en el océano y afectar al ecosistema marino.

Nos encontramos también con que los precios de la moda son cada vez menores, lo que permite renovar la ropa más a menudo. Esto es debido, principalmente al desarrollo de la producción en masa, el abaratamiento de los distintos procesos de fabricación y la mejora en los [transportes y la globalización](#). Todo ello, junto con el desarrollo del comercio online, ha facilitado el intercambio más rápido de mercancías y el acceso a mercados de todas las partes del mundo. Igualmente, algunos de estos mercados ofrecen precios que podrían estar incluso por debajo de los costes de producción en los países europeos y con estándares que no cumplen con las normativas. Según los datos del mismo estudio, el consumo de los europeos ha aumentado hasta un 40% desde 1996 y aunque gran parte de la ropa que ya “no sirve” es reutilizada, la mayoría acaba en vertederos y sin posibilidad de darle un nuevo uso. Incluso, en ocasiones, esta gestión de residuos acaba convirtiéndose en un problema para los gobiernos que no saben o no tienen los recursos para gestionarlos.

Al año, en Europa

11 Kilos de desecho textil por persona.

Cerca de 6 millones de toneladas de ropa en la basura.

Solo el 1% de las prendas recicladas producen ropa nueva.

El Gobierno de España lanza una campaña para concienciar del impacto del consumo de ropa en el medio ambiente

El Ministerio de Consumo ha lanzado recientemente una campaña para que las personas consumidoras incorporen nuevos hábitos de consumo más sostenibles a la hora de comprar ropa. Para ello ha lanzado un [vídeo](#) basado en un experimento documental en el que se conciencian sobre el impacto medioambiental de una de las industrias más contaminantes y una de las que más agua utiliza para la fabricación de las prendas. A modo de ejemplo, solo una camiseta de algodón requiere unos 2.700 litros de agua aproximadamente para ser producida. Con esta campaña se reflexiona sobre el fenómeno conocido como “fast fashion” que hace referencia a un sistema de producción de ropa de bajo coste que se adapta muy rápidamente a las nuevas tendencias de la moda, así como a las necesidades del cliente. El modelo de manufacturación de las prendas es muy rápido lo que genera en la sociedad una necesidad de consumo desmedido y -por lo tanto- irresponsable desde el punto de vista medioambiental, que no favorece un comercio justo y que incita a un consumo rápido de ropa con una elevada rotación convirtiéndola en “prendas de usar y tirar”.

RESET THE TREND

**Consejos para
un consumo
de moda sostenible**



- Compra únicamente lo que necesitas y evita el consumo por impulso. Si crees que no te vas a poner una prenda al menos 30 veces, no la compres.
- Cuida tu ropa y úsala hasta que se gaste. Lávala a baja temperatura para reducir las emisiones de efecto invernadero y evitar que se desgaste y deteriore el tejido.
- Revisa y organiza regularmente el armario. Lo que no uses, dale una segunda vida.
- Remienda y repara la ropa. Personaliza una vieja prenda o transfórmala en otra cosa.
- Intercambia ropa con amigos y familiares. Hay muchas aplicaciones online para intercambiar ropa.
- Alquila ropa especial para ocasiones especiales. Puedes alquilar ropa de diseño en tiendas online.
- Calidad, mejor que cantidad. Invierte en prendas de calidad atemporales y duraderas.
- Cuando compres ropa de segunda mano, busca ropa vintage, son prendas cool, estilogas, de calidad y con detalles que no se encuentran en la actualidad. Estas prendas fueron hechas para durar.
- Da una nueva vida a las prendas con taras, a los excedentes de producción o a la ropa de fuera de temporada.
- Compra online únicamente lo que vayas a quedarte. Es posible que lo que devuelvas no se venda de nuevo.
- Elige materiales menos contaminantes como el algodón.
- Opta por marcas comprometidas con el medio ambiente, la economía circular y los derechos de los trabajadores.



CEC-España informa a los consumidores que asistan a la próxima Copa del Mundo de Rugby, los Juegos Olímpicos y los Juegos Paralímpicos

Por lo general, los grandes eventos deportivos internacionales atraen a un considerable número de visitantes generando un notable incremento en el consumo de las ciudades que los acogen. Aumentan las pernoctaciones en hoteles, pisos turísticos y otros alojamientos; el uso de los medios de transporte para desplazarse tanto por la ciudad como para llegar al país anfitrión, las reservas en el sector de la restauración; las actividades de ocio y cultura; así como las compras o servicios típicos de la localidad donde tienen lugar las competiciones.

Por este motivo, ante la próxima celebración en Francia de la Copa del Mundo de Rugby 2023 y los Juegos Olímpicos y Paralímpicos 2024, el Centro Europeo del Consumidor francés responde –de forma clara y precisa– a las preguntas más frecuentes que las personas consumidoras puedan tener durante la celebración de estos acontecimientos. Para ello, ha creado un espacio en su [página web](#) con información –en inglés y francés– eminentemente práctica en el que aborda desde cómo y dónde comprar los billetes, el tipo de alojamiento que se puede reservar, los derechos de los pasajeros aéreos, las tarifas de teléfono móvil (roaming), o información de interés sobre los viajes combinados (paquete de viajes que combina –al menos– dos servicios, por ejemplo transporte + alojamiento).

>> Preguntas
frecuentes para
ayudar a los
consumidores que
asistan a la próxima
Copa del Mundo de
Rugby y los Juegos
Olímpicos

CEC-España aconseja comprar de forma segura y responsable en las rebajas y recuerda los derechos de los consumidores

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda a las personas consumidoras que -en el periodo de rebajas- el etiquetado de los productos deberá incluir la misma información que el resto del año figurando con claridad el precio rebajado junto con el precio anterior a la rebaja. Además, deberá incluirse información sobre los impuestos, los gastos de envío y otros posibles costes adicionales. Asimismo, la calidad de los productos debe ser la misma tanto si está o no rebajado y está prohibido vender como rebajados aquellos productos que -en realidad- están deteriorados. Del mismo modo, advierte que -por lo general- los problemas relacionados con las compras efectuadas en comercios adheridos al sistema arbitral de consumo se resuelven de una manera más rápida y de forma gratuita. >>> [Más información](#).

Recomendaciones

- Hacer una lista de los productos que se quieren comprar y fijar un presupuesto.
- Comparar el producto en distintos establecimientos y con suficiente antelación, realizando un seguimiento real de los precios.
- Guardar toda la documentación justificativa de la compra.
- Antes de comprar, preguntar por las condiciones. Las tiendas físicas no están obligadas a admitir una devolución, salvo que haya una tara; y el reembolso podría no ser en efectivo, sino en una tarjeta o vale canjeable.

Recomendaciones para compras online

- Comprobar la identidad de la empresa: nombre o razón social, CIF, domicilio o los datos de contacto. Esta información puede encontrarse en el Aviso Legal o Condiciones Generales de la web.
- Confirmar la información básica del producto: precio, gastos adicionales, forma de pago, plazos de entrega, derecho de desistimiento o plazo de validez de la oferta.
- Comprobar que la página web es un sitio seguro comprobando que la dirección URL comienza con https.
- Leer siempre los términos y condiciones.
- Pagar preferentemente con tarjeta de crédito evitando las transferencias bancarias.





El 57% de las leyes aprobadas en España en 2022 deriva de decisiones europeas con las que también se persigue proteger al consumidor

A lo largo de 2022, en España se han aprobado un total de 42 normas que derivan de una forma u otra de las decisiones adoptadas por el Parlamento Europeo y representan el 57% del total de leyes aprobadas en España (entre ellas Leyes Orgánicas, Leyes ordinarias y Reales Decretos -Leyes). De estas 42 normas, 21 responden al mandato de aplicación de reglamentos comunitarios o a la transposición al ordenamiento jurídico interno de España de directivas aprobadas por el Parlamento Europeo y el Consejo, que regulan sectores como el audiovisual o ferroviario y que afectan a las personas consumidoras. Asimismo, las Cortes Generales españolas han aprobado, en respuesta a las decisiones adoptadas por la Unión Europea, varios paquetes de medidas dirigidas a paliar las graves consecuencias que la Guerra en Ucrania ha tenido para los consumidores a nivel social, económico y energético. Destacan también otras iniciativas legislativas aprobadas como resultado de la aplicación y transposición al ordenamiento jurídico español de reglamentos y directivas europeas relacionadas con las telecomunicaciones, la información financiera necesaria para investigar infracciones penales, la regulación del juego o con el mercado de préstamos hipotecarios.

Las otras 21 normas restantes derivan de recomendaciones, orientaciones, programas o iniciativas provenientes del Consejo, Comisión, Parlamento Europeo, así como de otras instituciones comunitarias. Estas iniciativas legislativas ordenan –entre otras materias- aspectos relacionados con la protección de los consumidores vulnerables, la seguridad de las comunicaciones 5G, el mercado de la electricidad, la rehabilitación edificatoria, el ahorro y la eficiencia energética, la reducción transitoria del IVA de los combustibles y la protección de los consumidores de energía y gas. >>> [Más información.](#)



España refuerza la seguridad y el control del agua envasada preparada y el de manantial

El Gobierno de España ha aprobado la nueva normativa que refuerza la seguridad y el control de las aguas envasadas preparadas y las de manantial con la que se actualizan algunos aspectos fundamentales para garantizar su seguridad y con la que se incorpora nuevos indicadores y límites máximos en sustancias químicas que hasta la fecha venían utilizándose. Entre los componentes que se limitan se encuentran los compuestos con propiedades de alteración de la endocrina, los productos farmacéuticos o los microplásticos. Asimismo, se incorporan las medidas necesarias para detectar el uso de plaguicidas prohibidos o no autorizados. >>> [Más información.](#)



El Gobierno de España refuerza los derechos de los consumidores frente a los fraudes masivos

El Ministerio de Consumo ha presentado la nueva Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador, un órgano pionero en España para prevenir y sancionar posibles fraudes masivos y garantizar los derechos de las personas consumidoras. Con este nuevo instrumento se mejora y amplía la capacidad de vigilancia, inspección y sanción del Estado ante abusos empresariales masivos, garantizando la existencia de procedimientos administrativos en materia de consumo que den lugar a sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias, tal como exige la Unión Europea. >>> [Más información.](#)



foto de alexander-bagno-en unsplash

Billetes multiviajes gratuitos para los viajeros habituales de las líneas de autobús y de Renfe

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana ha creado un título multivaje gratuito para todos los orígenes y destinos de las concesiones de servicio público de las líneas de autobús regulares de uso general por carretera de la Administración del Estado, así como títulos multivaje gratuitos de Renfe para los servicios de Cercanías, Rodalies y Media Distancia.

Estos billetes serán válidos durante el año 2023 y con ellos se pretende incentivar el uso de transporte público colectivo en un contexto de altos precios de la energía. Se fomenta así el uso de medios de transporte más económicos y sostenibles que el vehículo particular de forma que los viajeros podrán hacer frente a sus necesidades de movilidad cotidiana obligada debido a motivos laborales, familiares, médicos o por otros servicios esenciales. Asimismo, se pretende reducir el impacto medioambiental que produce el uso generalizado de los vehículos particulares y disminuir tanto la dependencia energética como la huella de carbono. >>> [Más información](#).

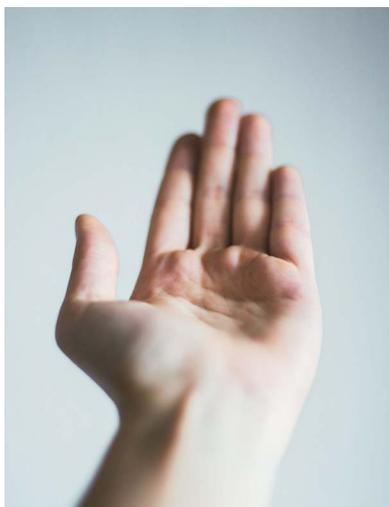
España agiliza la resolución de reclamaciones en materia de publicidad mediante un nuevo sistema de mediación

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha aprobado la modificación del [Código de Conducta](#) de AUTOCONTROL 'Tratamiento de datos en la actividad publicitaria' -al que se han adherido empresas como Másmóvil, Orange, Telefónica o Vodafone- y con el que se ha creado una nueva vía para resolver de forma más ágil las reclamaciones en materia de protección de datos y publicidad que puedan plantear las personas consumidoras.

De esta forma, las resoluciones de las reclamaciones que utilicen esta vía serán vinculantes para las empresas adheridas voluntariamente a este Código de Conducta y en el que se establecen los mecanismos para garantizar la correcta aplicación del Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. A partir de ahora, los ciudadanos que presenten sus reclamaciones a través del [Sistema de Resolución Extrajudicial de Litigios de AUTOCONTROL](#) se podrán beneficiar del nuevo procedimiento de mediación voluntario y gratuito con el que se pretende dar una respuesta más ágil a las reclamaciones que se planteen en materia de publicidad y protección de datos personales sobre litigios relacionados con las entidades adheridas. Para ello, las empresas adheridas deberán demostrar una responsabilidad proactiva en relación con el cumplimiento de los principios de protección de datos, entre ellos, la protección de datos desde el diseño; así como la necesidad de resolver las posibles controversias de forma ágil, efectiva y sencilla. En este contexto, la AEPD ha advertido que la recepción de publicidad no deseada es una de las quejas más frecuentes planteadas por los consumidores y usuarios ante esta institución. >>> [Más información](#).



foto de quino-al en unsplash



El Consejo de Consumidores y Usuarios prorroga su Acuerdo Marco de colaboración con la Corporación RTVE

El presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios, Carlos Ballugera, y la presidenta de la Corporación RTVE, Elena Sánchez, han firmado la adenda de prórroga del Acuerdo Marco suscrito el pasado año por ambas entidades, con el objetivo de colaborar en la puesta en marcha de diferentes iniciativas para la defensa y difusión de los derechos de las personas consumidoras. En el marco de esta colaboración, se ha puesto en marcha un [podcast](#) semanal con el título “Yo, consumo” realizado por Juan Coca, y que hasta el momento ha abordado los derechos de las personas consumidoras en temas como las hipotecas, el transporte ferroviario, la obsolescencia de los productos, las rebajas, los juguetes, el etiquetado de alimentos o las falsificaciones. >>> [Más información](#).

Nueva guía sobre fraudes y estafas financieras de la CNMV

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) acaba de publicar una [guía](#) informativa sobre los distintos fraudes y estafas financieras que, en los últimos años, se han visto incrementados debido a las posibilidades que permiten las nuevas tecnologías y las redes sociales. Con esta guía se pretende concienciar a los consumidores y usuarios sobre la importancia que tiene la prevención para no acabar siendo víctima de un fraude. Para ayudar a los ciudadanos a no perder su dinero y proteger sus finanzas, la guía incluye información para conocer esas estafas y saber cómo identificarlas, las claves para evitar este tipo de engaños, consejos para reaccionar lo antes posible en caso de haber caído en la trampa, así como distintas herramientas para comprobar online todo lo aprendido.

Asimismo, aborda los fraudes relacionados con criptoactivos, incluyendo las criptomonedas o criptodivisas que suelen anunciarse de manera agresiva en redes sociales, mensajes de texto, correo electrónico, por teléfono y mediante anuncios que aparecen en páginas web y redes sociales. En estos casos, los estafadores utilizan diferentes técnicas, prometen increíbles ganancias y presionan a tomar decisiones rápidas con el objetivo de «no perder la oportunidad». Además, la información suele ser poco clara y llena de tecnicismos sobre nuevas y complejas tecnologías para confundir al inversor. En este sentido, la CNMV recuerda que al no ser instrumentos financieros, depósitos o cualquier otro producto regulado, los criptoactivos quedan fuera de la protección que ofrecen las normas vigentes en España y la Unión Europea sobre servicios financieros.





La Comisión Europea y la red CPC detectan prácticas de manipulación en línea en 148 de 399 tiendas online examinadas

La Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección de los consumidores de veintitrés Estados miembros, Noruega e Islandia (la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores o Red CPC) han publicado recientemente los resultados de un cribado («barrido») de sitios web de venta minorista. Este barrido analizó un total de 399 tiendas en línea dedicadas a la venta de distintos productos como textiles o dispositivos electrónicos, centrándose en tres tipos específicos de prácticas manipuladoras con las que a menudo se induce a las personas consumidoras a tomar decisiones que pueden no resultarles beneficiosas. La investigación puso de manifiesto que 148 sitios contenían al menos uno de estos tres patrones oscuros. Asimismo, el barrido incluía a aplicaciones de 102 de los sitios web examinados, detectándose que 27 de ellas también empleaban al menos una de las tres categorías de patrones oscuros. [Más información.](#)

Casi el 40% de las tiendas online analizadas manipulan o engañan a los consumidores a través de patrones oscuros.

¿Qué son los dark patterns?

Los patrones oscuros o “dark patterns” en inglés, es un término relacionado con los medios de comunicación utilizados en el entorno digital que afectan a la experiencia de usuario y cuyo diseño está destinado a influenciar en el comportamiento y las decisiones de las personas durante el tiempo que interactúan con páginas webs, apps o redes sociales. Se tratan de unas prácticas poco respetuosas que persiguen manipular la interacción de las personas consumidoras. Estos patrones oscuros pueden presentarse al usuario en operaciones de tratamiento de diversa índole como durante el proceso de registro o alta en una red social, al realizar una compra online, al iniciar sesión o también en otros escenarios como en la configuración de las opciones de privacidad, en los banners de cookies, durante el proceso de ejercicio de derechos, en el contenido de una comunicación informando sobre una brecha de datos personales o incluso al intentar darse de baja de una plataforma.

Legislación aplicable

- [Ley de servicios digitales.](#)
- [Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.](#)
- [Reglamento general de protección de datos.](#)
- [Directiva sobre la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.](#)

fotode bermix-studio en unsplash



- ✓ Gratuita.
- ✓ Disponible en inglés, italiano, francés, polaco, alemán y rumano.
- ✓ Detecta posibles diferencias de calidad en alimentos con una presentación similar.



Nueva app de la UE para comprobar si un alimento con embalaje similar tiene la misma calidad en todos los países europeos

La Comisión Europea ha lanzado recientemente una nueva aplicación gratuita para dispositivos móviles que, bajo el nombre de [Food Checker](#), permitirá estudiar la posibilidad de monitorear la incidencia de alimentos que se venden en los mercados europeos con un embalaje y presentación muy similar pero que, en realidad –dependiendo del país donde se ponen a la venta– están elaborados con diferentes ingredientes y, por lo tanto, con distinta calidad y valores nutricionales.

Con esta nueva aplicación, la Comisión Europea da un nuevo paso para tratar de poner fin a una práctica comercial en el sector alimentario que genera desconfianza en el buen funcionamiento del Mercado Único europeo. Para ello, se hace un llamamiento a la participación de los consumidores para que -con su ayuda y el uso de la inteligencia artificial- las instituciones europeas puedan identificar este tipo de prácticas conocida también como [calidad dual](#). Tan solo es necesario descargarse la aplicación Food Checker con la que podrán escanear la parte delantera del producto y la etiqueta con los ingredientes. Con esta información, se podrán detectar posibles diferencias entre productos vendidos en diferentes Estados miembros. [Más información.](#)



website

47.360
47.360
47.360
47.360
47.360

visitantes

Top 5 pages



Derechos del consumidor



Contactar con CEC



Homepage



Noticias



Red ECC-Net

La nueva página web de la red ECC-Net cumple un año con cerca de 50.000 visitantes

La red ECC-Net acaba de publicar el primer informe con el que se hace balance del primer año de la nueva [página web](#) de esta red que aglutina a todos los Centros Europeos del Consumidor de los países de la UE, además de Noruega e Islandia. Como datos destacados, cabe señalar los 50.000 visitantes que este sitio web ha recibido durante 2022, lo que supone un 2.843% más que en el año anterior. El 91% de ellos han sido personas consumidoras procedentes fundamentalmente de Países Bajos, Alemania, Reino Unido, España y Francia. Las páginas vistas ascienden a más de 100.000 y entre las que han recibido el mayor número de visitas destacan aquellas dedicadas a informar de los derechos que tienen las personas consumidoras; especialmente en el sector aéreo, en las compras online, en los viajes por carretera, así como las que contienen información relativa a la garantía legal. Otras páginas que también han recibido un elevado número de visitas han sido las que facilitan los datos para contactar con los Centros Europeos del país donde reside el consumidor, la homepage, las dedicadas a las noticias, así como las páginas que incluyen información sobre la red ECC-Net. >>> [Más información.](#)



Europa celebra el treinta aniversario del Mercado Único europeo (1993-2023)

Para conmemorar este aniversario, la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor aprobó -el 12 de diciembre de 2022- una [propuesta de Resolución](#) sobre el «30.º aniversario del mercado único: celebrando los logros y mirando hacia el futuro». En ella se pide que se renueve la promesa del Mercado Único mediante la actualización del mismo, apoyando a las empresas y a los consumidores en la doble transición, protegiendo a los consumidores y al medio ambiente y aumentando la financiación de las políticas del Mercado Único. Además, al tiempo que reafirma la disposición del Parlamento Europeo a desempeñar su papel en el proceso, el texto exige un compromiso renovado de los Estados miembros y de las demás instituciones de la Unión Europea, así como un programa específico de acción hasta 2030 y más allá, con el fin de reforzar y seguir desarrollando el Mercado Único, en particular en ámbitos como los servicios, la energía, las telecomunicaciones y el Mercado Único digital. >>> [Más información](#).



Estudio del Parlamento Europeo
[Legislación sobre el Mercado Interior y
Protección del Consumidor.](#)

Caso de éxito

Un consumidor de Valencia recupera más de 2.300 euros gracias a la ayuda de CEC-España

Daniel compró tres billetes para volar a Singapur en verano de 2019 a través de la agencia de viajes finlandesa Mytrip – Etraveli. Debido a la pandemia, no pudo viajar así que aceptó un bono que podría utilizar el próximo verano. Llegó 2020 y los vuelos a Indonesia no estaban permitidos por lo que finalmente solicitó la devolución íntegra del dinero. La compañía aceptó, pero en lugar de devolverle la totalidad (2.345 euros), le devolvió solo una parte (781,67 euros). De esta forma decidió ponerse en contacto con CEC-España y, gracias a su ayuda, consiguió que la agencia le devolviera la totalidad del dinero pagado.

“ Muchas gracias por vuestra gestión, os estamos enormemente agradecidos. ” Daniel.



¿Te hemos ayudado con tu reclamación?
Comparte tu opinión [aquí](#)

Tuit destacado



@eccspain

Centro Europeo del Consumidor en España

30 de noviembre de 2022

Tomarse un respiro digital de vez en cuando es importante. Descubre en nuestro hilo cómo #digitaldetox puede proteger tus datos personales y tu dinero.

