



20 aniversario de ECC-Net

Dos décadas protegiendo a los consumidores

	página
Origen	3
La red ECC-Net en la actualidad	4
¿Qué hace la red ECC-Net?	5
Cifras destacadas de la red ECC-Net	6
¿Qué hace CEC-España?	8
¿Qué dicen los consumidores?	11
20 años de colaboración en la red ECC-Net	12
Principales líneas de actuación de la red ECC-Net	13
Hitos de CEC-España	14



Con la entrada en vigor el Mercado Único europeo en 1993, la Comisión Europea inicia un proceso con el que proteger a los consumidores facilitando información y ofreciendo asistencia sobre asuntos de consumo transfronterizo. Se creó entonces una red de Euroventanillas que contaba con oficinas en las regiones fronterizas de la Unión Europea (UE). Años más tarde, en 2001, se fundó la red extrajudicial europea (EEJ-Net) de centros de información y asistencia con el objetivo de solucionar los altercados de los consumidores a través de Organismos Alternativos de resolución de Litigios (RAL). En algunos Estados miembros, esta tarea la desempeñaron los Centros Europeos del Consumidor (ECC).

Con el tiempo, esta red fue ampliándose a todos los países de la Unión hasta que finalmente en 2005 se convierte en la actual red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net, por sus siglas en inglés European Consumer Centre Network).

Desde entonces, esta red ha ido evolucionando y ha incorporado nuevos países como Bulgaria y Rumanía en 2007 o Croacia en 2013.



Actualmente, la red ECC-Net está presente en cada uno de los Estados miembros de la UE, además de en Islandia y en Noruega. Y aunque Reino Unido se salió de la red en febrero de 2020 como consecuencia del Brexit, los consumidores residentes en la UE, Noruega e Islandia pueden seguir utilizando la red ECC-Net para resolver sus problemas relacionados con compras transfronterizas realizadas en comercios de Reino Unido.

A través de este folleto, invitamos a viajar en el tiempo y descubrir algunas de los logros conseguidor por los Centros Europeos del Consumidor (CEC) a lo largo de estos años.



Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos

¿Qué hace la red ECC-Net?



Foto de Andrea Piacquadio en Pexels

Desde su creación, la red ECC-Net trabaja para proteger los derechos de las personas consumidoras en toda la Unión Europea, Noruega e Islandia. ECC-Net tiene centros en un total de 29 países europeos desde los que se ofrece asistencia gratuita para resolver litigios relacionados con compras transfronterizas europeas.

Su misión es empoderar a las personas consumidoras ayudándolas a que conozcan mejor sus derechos y aprovechen al máximo todas las ventajas que ofrece el Mercado Único europeo.

Con 31 centros repartidos en 29 países y con más de 150 expertos legales, ECC-Net ofrece asesoramiento jurídico y ayuda gratuita a los consumidores a resolver sus problemas de consumo transfronterizo.

Más de 130.000 casos al año alimentan una base de datos única y proporcionan información valiosa a tiempo real lo que permite generar alertas rápidas y recomendaciones prácticas a responsables políticos, autoridades encargadas del cumplimiento normativo, asociaciones comerciales y organizaciones de consumidores.

De esta forma, contribuye a que las personas consumidoras se beneficien plenamente del mercado único.



Acuerdos voluntarios

La red ECC-Net utiliza la vía extrajudicial para ayudar a los consumidores a resolver sus reclamaciones. De esta forma, los acuerdos se consiguen de forma voluntaria.

Los Centros Europeos no pueden:

- ✗ Obligar a las empresas
- ✗ Sancionar
- ✗ Cerrar páginas web



Presente en 29 países ✓

Centros en cada país de la UE, Noruega y en Islandia.

+ de 150 expertos ✓

Para ayudar a los consumidores europeos

Asesoramiento legal & asistencia gratuita.

i [Formulario para solicitar información](#)

 [Formulario para reclamar](#)

Solo en 2024...



+ 130.000 casos gestionados

Consultas + reclamaciones

Con información en tiempo real
que permite adoptar decisiones políticas.



**+ 10.000
casos de
residentes
en España**



✓ 7.576.946 euros

**Rebolsos
para los consumidores**



✓ 59%

Casos resueltos

¿Qué hace CEC-España?



información y asistencia gratuita

CEC-España ofrece información y asistencia gratuita para ayudar a las personas consumidoras que residen en nuestro país con sus reclamaciones cuando tienen problemas con sus compras transfronterizas realizadas en otro país de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido.

Los residentes de otros Estados miembros podrán contactar con el [Centro Europeo del Consumidor](#) del país donde viven.

¿Qué hace CEC-España?

Centro Europeo
del Consumidor
España **20** años ECC-Net



Requisitos para reclamar con CEC-España

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Residir en España.
- ✓ Comprar a una empresa con sede en otro país de la UE distinto a España; o en Islandia, Noruega o Reino Unido.
- ✓ Que la compra se haya realizado sin ánimo de lucro.
- ✓ Haber reclamado previamente a la empresa por escrito.
- ✓ No haber acudido a la vía judicial ni al sistema arbitral.
- ✓ Disponer de pruebas documentales.



Casos en los que CEC-España no interviene

- × Si la empresa ha rechazado expresamente colaborar o no fuera posible identificarla.
- × En casos de delitos (fraudes, estafas..).
> Contactar con los cuerpos y fuerzas de seguridad o los órganos judiciales.
- × Compras entre particulares.
- × Compras entre empresas.
- × Compras nacionales.
Residentes en España que hayan comprado a empresas con sede en España.
> Contactar con el [organismo correspondiente](#).
- × Compras transfronterizas a una empresa de terceros países como Andorra, China, EE.UU, Suiza...
- × Reclamaciones de consumidores que residen en otro país de la UE distinto a España; o en Noruega, Islandia.
> Contactar con el [CEC del país de residencia](#).
- × Reclamaciones sobre finanzas, seguros y fondos de pensiones, servicios de inversión.
> Contactar con [Fin-Net](#).
- × Reclamaciones relacionadas con protección de datos.
> Contactar con la [autoridad competente de control](#).
- × Reclamaciones relacionadas con actividades de juego.
> Contactar con los órganos judiciales.
- × Reclamaciones relacionadas con seguridad online.
> Contactar con [BCIT](#).

¿Qué dicen los consumidores?



“Lo habíamos intentado una docena de veces y no conseguimos resolverlo. Vosotros lo habéis logrado”.

Un consumidor de los Países Bajos.

“Sin su ayuda, habría sido imposible obtener la reparación. Muchas gracias por todo”.

Un consumidor de España.

“Me ha sorprendido gratamente la capacidad de respuesta y la seriedad de su organización. Intentaré correr la voz para que la gente sepa que todavía hay justicia en nuestro querido y hermoso país y en la Unión Europea”.

Un consumidor de Francia.

“Me gustaría agradecerles enormemente por ocuparse de mi caso. La cantidad en sí no es lo importante aquí [...]. Estoy muy agradecido por haber podido contar con su ayuda, por haberse tomado este asunto en serio y haber gestionado la reclamación con dedicación”.

Un consumidor de Polonia.

Me han resuelto la incidencia antes de lo que me esperaba (ya me indicaron desde el principio que podía demorar un poco porque había muchas solicitudes). Han estado en constante comunicación conmigo para indicarme todos los pasos a seguir y me han resuelto la reclamación con éxito. Había probado con otras plataformas online de reclamación sin obtener respuesta, ni interés. Pero este Centro ha sido la clave para, por fin, ver que como consumidores podemos contar con alguien que nos ayude. Solo puedo decirles que mil y una gracias.

Un consumidor de España.



Desde que se creó, la red ECC-Net ha prestado ayuda gratuita a las personas con problemas relacionados con sus compras transfronterizas europeas. Igualmente, ha llevado a cabo diversos proyectos para identificar y abordar cuestiones que afectan a la protección de los consumidores europeos.

Repasamos aquí algunas de las iniciativas más destacadas con las que se pone de manifiesto los continuos esfuerzos realizados por la red ECC-Net para empoderar a los consumidores y mejorar sus experiencias en el mercado único.



Fortalecer la protección de los consumidores en el mercado digital

Normas más claras y estandarizadas para las entregas.

Posibilidad de elegir direcciones alternativas para las entregas.

Prohibición de cargos injustificados.
Mayor regulación del [dropshipping](#).



Protección frente a los riesgos de la inteligencia artificial



Mejorar los derechos de los viajeros

Alquiler de coches

Mayor protección al consumidor con la creación de una certificación del kilometraje real de los coches de segunda mano.

Transporte aéreo

Más protección en caso de quiebra de las aerolíneas.

Mejor protección para el transporte de equipaje.

Más protección en los viajes combinados.

Misma protección para todos los viajeros con independencia del modo de transporte utilizado: avión, tren, autobús o barco.

Transporte por mar y vías navegables

Normas más claras.

Mejor asistencia en interrupción del viaje.

Mayor protección a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Mejoras en las compensaciones al pasajero.

Procedimientos más sencillos para los reembolsos y el transporte alternativo.

Transporte en autobús

Normas estandarizadas.

Mecanismos de reparación obligatorios.

Mecanismos de supervisión que garanticen el cumplimiento de la norma.



Experiencia, compromiso y protección al consumidor

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España) ha prestado apoyo a millones de consumidores proporcionándoles información fiable, mediación eficaz y soluciones prácticas para los litigios que surgen en el Mercado Único europeo. De este modo, durante las últimas dos décadas, CEC España se ha convertido en un reconocido Centro que actúa de forma proactiva para defender los derechos de las personas consumidoras.

Conocimientos especializados y cooperación europea

El equipo de CEC-España está altamente especializado y cuenta con una amplia experiencia, lo que permite tratar cada caso con profundidad, rigor jurídico y empatía, al tiempo que quedan garantizados unos elevados estándares de calidad en sus servicios.

CEC-España colabora estrechamente con otros Centros de la red ECC-Net, compartiendo las mejores prácticas y contribuyendo estrechamente en proyectos y desafíos comunes. Un ejemplo de este trabajo es el gran número de visitas de estudio (study visits) que hemos organizado y en las que hemos participado en los últimos años. Todos estos encuentros han sido valiosas oportunidades para intercambiar experiencias, poner en común conocimientos y mejorar los servicios prestados en toda la red ECC-Net.

CEC-España está en contacto permanente con las distintas partes interesadas, instituciones y organizaciones sectoriales con el fin de optimizar la protección de los consumidores. Además, dado que CEC-España actúa bajo la tutela del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, mantenemos fuertes vínculos con la máxima autoridad en materia de consumo en España, lo que garantiza el intercambio de datos y la coordinación de acciones conjuntas siempre que es necesario.



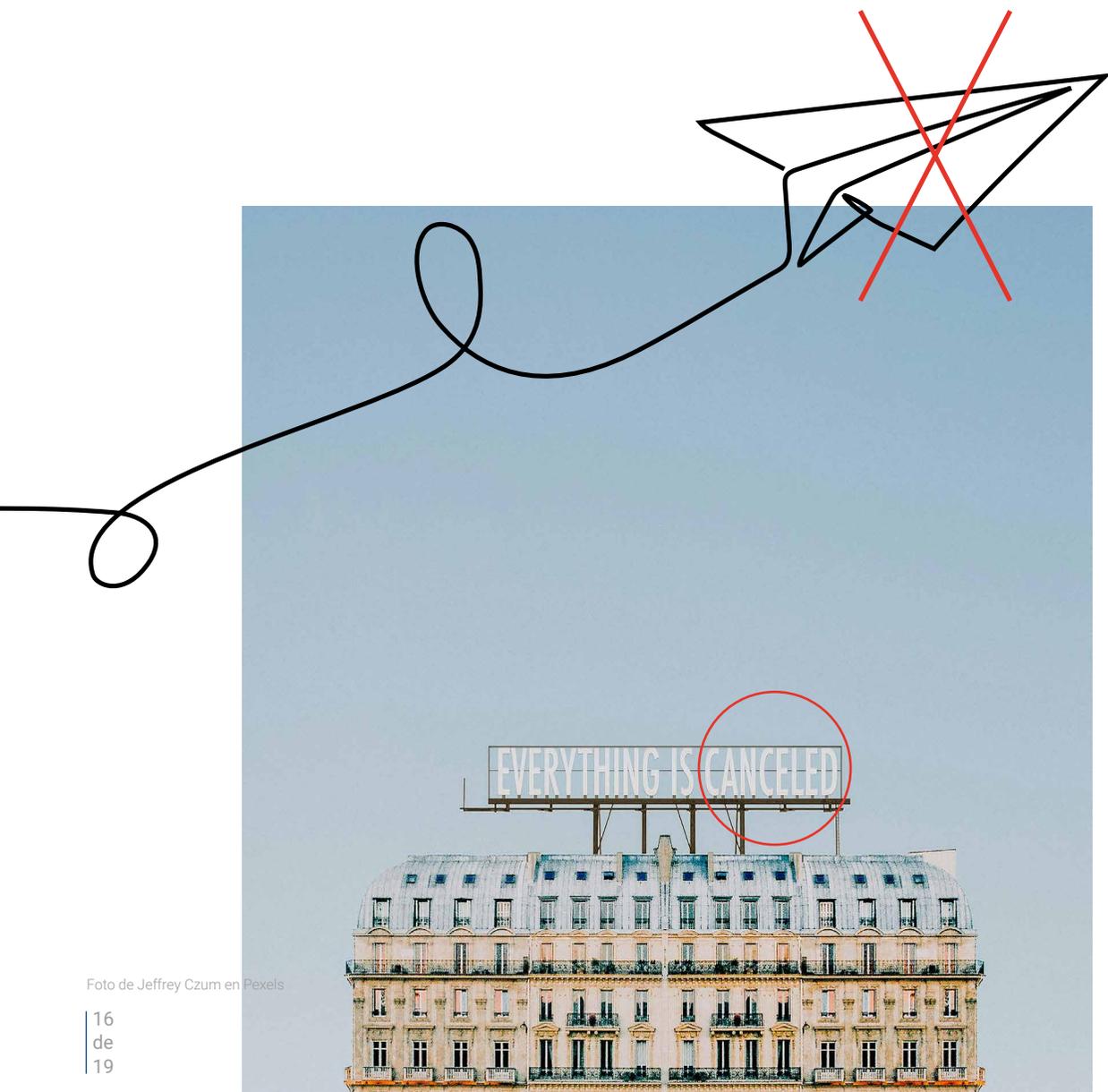


Foto de Jeffrey Czum en Pexels

La pandemia: un desafío extraordinario al que se respondió con firmeza

La emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 marcó uno de los periodos más exigentes de nuestra historia, enfrentándonos a retos y dificultades sin precedentes. Solo en 2020, CEC-España registró un aumento del 38% en las consultas y del 40% en las reclamaciones, superando así todos los pronósticos. La rápida respuesta a las necesidades surgidas y la gran capacidad de adaptación reafirmó el papel del centro español como servicio público esencial en tiempos de crisis y reforzó la confianza que miles de consumidores depositaron en nuestro trabajo.



España: destino turístico preferido de Europa, alto número de reclamaciones

La popularidad de España como uno de los países más visitados de Europa se refleja también en el elevado volumen de reclamaciones que recibimos de los consumidores. En los últimos años, CEC-España ha sido sistemáticamente uno de los centros de la red ECC-Net que ha tramitado un mayor volumen de reclamaciones, recuperando con éxito importantes cantidades de dinero para los consumidores europeos. El carácter turístico de nuestro país hace que las reclamaciones más habituales que recibimos estén relacionadas con el transporte, el ocio y la cultura, los restaurantes, hoteles y multipropiedades.



Comunicación clara y campañas impactantes: informar para empoderar

CEC-España defiende que unos ciudadanos informados son unos ciudadanos con poder para defender sus derechos. Por eso, damos prioridad a una comunicación clara, accesible y continua. Cada año, llegamos a más personas a través de nuestros folletos, boletines informativos, publicaciones en redes sociales y actualizaciones de nuestra página web, concienciando así sobre los derechos de los consumidores.

Con más de 600 000 visitas anuales, nuestro sitio web se ha convertido en un espacio referente para que los ciudadanos estén informados y encuentren soluciones prácticas a sus preocupaciones como consumidores.

Con este mismo objetivo, se llevan a cabo distintas campañas de sensibilización a lo largo del año con motivo, por ejemplo, del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Día de Europa, el Black Friday, la Navidad, las rebajas de temporada o el Día Mundial del Turismo.

Foto de Karola G en Pexels

© centro europeo del consumidor en españa

Fotografías: Pexels e IA generativa de Adobe Creative.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.