

| CEC-España

Ayuda gratuita en asuntos

transfronterizos de consumo europeo



Centro Europeo
del Consumidor
España



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO
Y JUICIO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

| MAR
2023

ECC-Net

¿Qué es la red ECC-Net?	3
Origen	4
Servicios	5
Centros miembros	6

CEC-España

¿Quiénes somos?	7
Contacto	
Equipo	
Funciones Valores	8
Punto de contacto de la plataforma RLL	9
Servicios	10
Solicitudes de información	
¿Cómo enviar una solicitud de información?	
¿Qué ocurre con la solicitud una vez enviada?	
Reclamaciones	
¿Cómo reclamar?	
Características del servicio	
¿Quién puede reclamar en CEC-España?	
Requisitos para reclamar	
¿Que ocurre con la reclamación una vez enviada?	



¿Qué es la red ECC-Net?

Presente

La red [ECC-Net](#) es un proyecto de la Comisión Europea que aglutina a los distintos Centros Europeos del Consumidor de cada uno de los Estados miembros, Islandia y Noruega. Estos Centros son organizaciones sin ánimo de lucro cuya misión es empoderar a las personas consumidoras ayudándoles a que conozcan mejor sus derechos y aprovechen al máximo todas las oportunidades que ofrece el Mercado Único europeo.

Futuro

Actualmente, esta red se enfrenta a nuevos desafíos medioambientales y tecnológicos que hacen necesario un mayor fortalecimiento y armonización de los derechos de los consumidores. Para los próximos años, el objetivo de ECC-Net es conseguir que los consumidores compren de forma más responsable y sostenible.

Valor añadido

Los expertos legales que trabajan en la red ECC-Net ayudan a los consumidores a resolver sus problemas transfronterizos de forma gratuita gracias a su sólida experiencia lo que confiere a la red una visión global en materia de consumo europeo y genera una valiosa información sobre consumo en el mercado interior europeo. Esta experiencia y conocimiento permite también desarrollar distintas políticas de consumo gracias a la colaboración con las instituciones competentes tanto de ámbito europeo como nacional.

Una vía amistosa para reclamaciones transfronterizas europeas

Utiliza la vía extrajudicial para ayudar a los consumidores a resolver las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo, sin tener capacidad coercitiva para emitir resoluciones. Carece de competencias sancionadoras y sus acuerdos se alcanzan de forma amistosa y voluntaria.

Socios estratégicos

Trabaja como una red de colaboración organizada de forma transnacional y está financiada con fondos de la Comisión Europea y otras instituciones nacionales. Colabora estrechamente con las autoridades competentes para garantizar la protección de los consumidores, así como organismos de consumo legisladores, instituciones docentes y otros grupos de interés como organizaciones empresariales y ONG's.

[Política de calidad](#) de ECC-Net. _____

Origen

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 ofreciéndoles asistencia sobre asuntos de consumo transfronterizo. Se creó entonces una red de Euro-ventanillas que contaba con oficinas en las regiones fronterizas de la Unión Europea (UE). Más tarde, en 2001, se fundó la red extrajudicial europea (EEJ-Net) de centros de información y asistencia para remitir los altercados de los consumidores a organismos alternativos de resolución de litigios (ADR) y 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 de sus siglas en inglés European Consumer Centre Network). Desde entonces, ECC-Net ha ido evolucionando y ha incorporado nuevos países como Bulgaria y Rumanía en 2007 o Croacia en 2013. Actualmente, 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 Reino Unido.





Servicios

Todos sus servicios están dirigidos a las personas consumidoras que residen en los 27 Estados miembros de la Unión Europea (UE), así como en Noruega e Islandia. Con ellos, se pretende resolver problemas de consumo transfronterizo que los consumidores puedan tener en algunos de estos países, además de en Reino Unido.

Gestión de reclamaciones

Intermedia entre las empresas y los consumidores encargándose de la gestión de las reclamaciones sobre consumo transfronterizo europeo con el objetivo de defender y hacer valer sus derechos.

Asesoramiento

Ofrece asesoramiento y formación a las personas consumidoras sobre sus derechos, así como protección legal cuando viajan y compran en Europa.

Información

Facilita información y promueve las normas europeas con las que se protegen a los consumidores. Realiza encuestas e investigaciones en materia de consumo europeo transfronterizo. Colabora con la Comisión Europea y otras autoridades e instituciones nacionales compartiendo información y conocimiento con el que desarrollar políticas estratégicas.

“Me gustaría agradecer el incondicional apoyo y el servicio de calidad que la red ECC-Net ofrece a las personas consumidoras de la Unión Europea. Realmente esta red ha sabido reconocer el potencial que tiene el Mercado Único europeo para los consumidores y esto ha sido un elemento clave en su exitosa trayectoria”.

Didier Reynders, Comisario de Justicia de la UE.



© European Union, 2023

Centros miembros

La red ECC-Net cuenta con oficinas en un total de 29 países, en la que trabajan alrededor de 150 expertos legales ofreciendo asesoramiento y asistencia en 24 idiomas diferentes.

Centros Europeos del Consumidor en la UE

> ALEMANIA > AUSTRIA > BÉLGICA > BULGARIA > CHIPRE
> CROACIA > DINAMARCA > ESLOVAQUIA > ESLOVENIA
> ESPAÑA > ESTONIA > FINLANDIA > FRANCIA > GRECIA
> HUNGRÍA > IRLANDA > ITALIA > LETONIA > LITUANIA
> LUXEMBURGO > MALTA > PAÍSES BAJOS > POLONIA
> PORTUGAL > REPÚBLICA CHECA > RUMANÍA > SUECIA

Centros en otros países del EEE*

> ISLANDIA > NORUEGA

Red de centros

29 países

UE, Islandia y Noruega

*EEE: Espacio Económico Europeo

Equipo

150 expertos

Expertos legales

Asistencia

24 idiomas

Asistencia en 24 idiomas




Contacto

 Madrid. Príncipe de Vergara, 54

 cec@consumo.gob.es

 +34 91 822 45 55

  @eccspain

Horario de atención telefónica y presencial:
De lunes a viernes de 9: 00 a 14: 00 horas.


Equipo

El equipo de trabajo del Centro Europeo del Consumidor en España está integrado por distintos profesionales especializados en Consumo: personal técnico, asesores legales y un responsable de Comunicación; liderados por el Director de la oficina que orquesta el trabajo para ofrecer el mejor servicio posible.

CEC -España
¿Quiénes somos?

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un organismo de carácter público que presta sus servicios a las personas consumidoras que residen en nuestro país. Está financiado por la [Unión Europea](#) y el [Ministerio de Consumo](#) y, al igual que el resto de centros que integran la red [ECC-Net](#), ofrece información, asesoramiento y asistencia a los consumidores sobre asuntos relacionados con consumo europeo transfronterizo.

Como parte de estos servicios de asistencia, intermedia en nombre de los consumidores gestionando sus reclamaciones relacionadas con compras realizadas en tiendas con sede en otro Estado miembro, además de en Islandia, Noruega y Reino Unido.

Contribuye así a que los residentes de España conozcan mejor sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado interior único y el mercado único digital.

“La Red de Centros Europeos del Consumidor representa un gran ejemplo de cooperación a nivel europeo para beneficiar a las personas consumidoras. Con su trabajo, contribuye a reequilibrar las relaciones transfronterizas de consumo protegiendo los intereses de las personas consumidoras, especialmente las más vulnerables. Avanzamos así hacia unas relaciones de consumo más justas y equilibradas en el ámbito europeo”.

Alberto Garzón,
Ministro de Consumo del Gobierno de España.



Funciones

Con el objetivo de proteger los derechos de las personas consumidoras y consolidar su confianza en el Mercado Único y el futuro digital de Europa, CEC-España desempeña las siguientes funciones.

Información y asesoría

CEC-España facilita información y asesora legalmente a los consumidores en materia de consumo europeo. Contribuye así a que conozcan mejor sus derechos y puedan reclamarlos.

Gestión de reclamaciones

Gestiona reclamaciones sobre consumo europeo transfronterizo actuando en nombre del consumidor, cuando la compra del bien o la contratación del servicio se haya realizado en una empresa con sede en otro país de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido. Para ello, se facilita asistencia jurídica, técnica y lingüística con el fin de resolver de forma amistosa la reclamación sin necesidad de acudir a la vía judicial.

Publicaciones

Publica [folletos](#), [noticias](#), [boletines de noticias](#) con el fin de divulgar los derechos de los consumidores.



boletín de noticias



folletos

Formación

Participa en seminarios, congresos y jornadas. El objetivo es promocionar y difundir la política europea y nacional sobre Derecho y Consumo.

Mejora continua

Trabaja para mejorar los estándares de calidad establecidos. Para ello utiliza una [encuesta](#) con la que conocer el grado de satisfacción del consumidor y las áreas de mejoras del Centro.

CEC-España también colabora con otros Centros Europeos de Consumidores de la red ECC-Net gestionando reclamaciones de consumidores de otros países que quieren reclamar a empresas de España, así como facilitando información sobre las normas españolas que regulan los derechos de los consumidores.

Únete a nuestro [boletín de noticias](#)

Síguenos en las redes



@eccspain



Valores



Orientación al consumidor

Centrado en que los consumidores reciban la información, asesoramiento y asistencia más adecuada, anticipándose a sus necesidades y facilitando la información que necesitan.



Profesionalidad

Proporciona información rigurosa, clara y adecuada derivando a los consumidores a los organismos competentes apropiados cuando sea necesario.



Transparencia

Procesos de trabajo estandarizados basados en criterios de transparencia. En caso de que las pretensiones del consumidor no tengan el respaldo legal suficiente, se informará de forma clara al consumidor.



Imparcialidad

Búsqueda de compromisos y relaciones basadas en la confianza, la ecuanimidad y la igualdad.



Confidencialidad

Comprometido con la privacidad de todos los datos y comunicaciones con las que trabaja.

Punto de contacto de la plataforma de resolución de litigios en línea

CEC-España ha sido designado ante la Comisión Europea como punto de contacto de la plataforma de resolución alternativa de litigios en línea (RLL u ODR por sus siglas en inglés "Online Dispute Resolution") en nuestro país para proporcionar asistencia y apoyo para la presentación y resolución de reclamaciones a través de esta plataforma.

¿Qué es la plataforma RLL?

La Plataforma RLL es un servicio web de la Comisión Europea interactivo y multilingüe que permite a los consumidores y empresas de la UE resolver por la vía extrajudicial sus litigios tanto nacionales como europeos relacionados con compras online. Por lo general, todo el proceso se realiza por internet, tarda unos 90 días desde el momento en que se elige un organismo de RAL y es gratuito o tiene un precio simbólico.

Pueden utilizarla los consumidores que viven en la UE, Islandia, Noruega o Liechtenstein para encontrar una solución a sus problemas de consumo, para tratar de resolverlos directamente con la empresa o para encargar a un organismo de resolución de litigios que gestione el caso.



Resolución Alternativa de Litigios

Resolver reclamaciones sin acudir a los tribunales

La resolución alternativa de litigios (RAL o ADR por sus siglas en inglés Alternative Dispute Resolution) ofrece la posibilidad de llegar a un acuerdo por vía extrajudicial con la ayuda de un organismo imparcial acreditado ante la UE. Se trata de una forma de resolver los problemas de consumo más sencilla, rápida y barata que la vía judicial.

En la UE hay gran número de organismos de resolución extrajudicial de litigios para la mayoría de productos y servicios. Estos organismos no tramitan reclamaciones sobre asistencia sanitaria o educación superior. Y no importa si se ha adquirido el producto o servicio en una tienda tradicional o por internet, o que el vendedor esté establecido en tu país o en otro de la UE.

Organismos de resolución extrajudicial de litigios de la UE.

Servicios

Solicitudes de información

Los residentes en España podrán dirigirse al Centro Europeo del Consumidor para solicitar información y realizar consultas sobre asuntos de consumo europeo.

Un asesor legal se encargará de hacer una primera valoración, responder a su consulta y hará todo lo posible para hacerlo en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

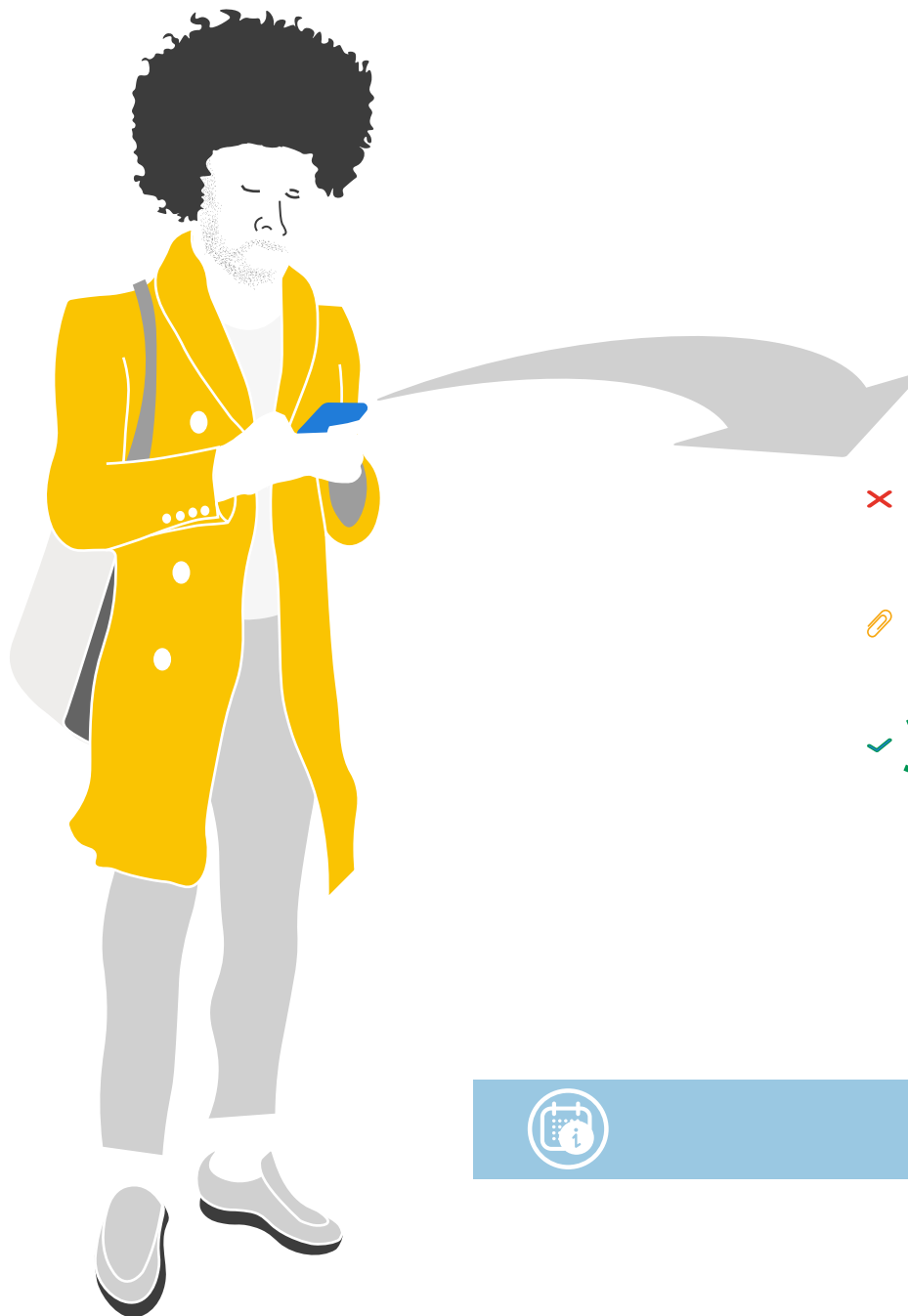
10 días

de plazo para recibir
una primera valoración

¿Cómo enviar una solicitud de información?



Los consumidores podrán enviar las solicitudes preferiblemente a través del [formulario](#) online. Disponen también de un e-mail cec@consumo.gob.es y un teléfono de contacto **91 822 45 55** para realizar sus consultas.



¿Qué ocurre con la solicitud una vez enviada?



El consumidor recibe por e-mail un acuse de recibo y número de expediente.



El número de expediente (ECCES-XXX) recibido servirá para realizar el seguimiento de la consulta.

Pueden ocurrir 3 opciones posibles:

× 1

CEC-España no tiene las competencias para gestionar la consulta. Se informará al consumidor sobre otras opciones alternativas.

📎 2

CEC-España es competente, pero necesita información adicional. En este caso se le requerirá al consumidor cuando sea oportuno.

✓ 3

CEC-España es competente y no necesita información adicional. En algunos casos, puede ser indispensable la ayuda de un CEC de otro Estado miembro. Se remitirá la consulta –por lo general– para analizar las normas legales en dicho Estado. Un experto de ese CEC estudiará la solicitud facilitando la información requerida. Con la información obtenida, el asesor legal de España encargado de la consulta contestará finalmente al consumidor.



Durante el tiempo que dura el proceso, se mantendrá informado al consumidor sobre cualquier novedad

Servicios

Reclamaciones

CEC-España gestiona reclamaciones sobre consumo europeo transfronterizo intermediando en nombre del consumidor.



Contestación

10 días

de plazo para recibir una primera valoración

Resolución

30 días

de plazo para resolver la reclamación

¿Cómo reclamar?

Utilizando el [formulario](#) online.

Aceptando la política de privacidad de CEC-España.

Documentación necesaria

- ✓ Reclamación previa a la empresa.
- ✓ Comprobante de compra o reserva.
- ✓ Justificante de pago.
- ✓ Correspondencia ordenada cronológicamente.
- ✓ Otras pruebas como fotografías que ayuden a defender los derechos del consumidor.

Características del servicio

Servicio público.

Sin competencias sancionadoras.

Acuerdos voluntarios y amistosos.

Utiliza la vía extrajudicial, sin tener capacidad coercitiva para emitir resoluciones.

Información en la lengua oficial del país del consumidor.

¿Quién puede reclamar en CEC-España?

Los residentes en España que quieran reclamar por una compra de bienes o por la contratación de servicios que se haya realizado en una empresa con sede en otro país de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido.

Requisitos para reclamar

Ser un consumidor particular.

El centro no tiene competencias para tramitar reclamaciones por compras entre empresas o entre particulares.

Haber reclamado previamente a la empresa por escrito.

No haber acudido a la vía judicial.

No tratarse de un caso de fraude.

La reclamación no debe estar relacionada con determinados productos de inversión como divisas, opciones binarias o criptomonedas.

Servicios

Reclamaciones

¿Qué ocurre con la reclamación una vez enviada?

Un asesor legal se encargará de hacer una primera valoración y responder a su reclamación en un plazo de **10 días hábiles** desde su recepción.



El consumidor recibe por e-mail un acuse de recibo y número de expediente (ECCES-XXX).



El número de expediente recibido servirá para realizar el seguimiento de la reclamación.

Pueden ocurrir 3 opciones posibles:

- × 1** CEC-España no tiene las competencias para gestionar la reclamación. Se informará al consumidor sobre otras opciones alternativas.
- 📎 2** CEC-España es competente, pero necesita información adicional. En este caso se le requerirá al consumidor cuando sea oportuno.
- ✓ 3** CEC-España es competente y no necesita información adicional. Se remitirá la reclamación al CEC ubicado en el país de la empresa reclamada y uno de sus asesores legales contactará con la empresa para tratar de encontrar una solución amistosa.



Durante los **30 días** que dura el proceso, se mantendrá informado al consumidor sobre cualquier novedad

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.