

| CEC-España

Ayuda gratuita en asuntos

transfronterizos de consumo europeo



Memoria anual 2024

Centro Europeo
del Consumidor
España



Centro Europeo del Consumidor en España



	página
Introducción	3
20 aniversario	4
Equipo	4
Contacto	4
Logros	5
Asistencia a consumidores	6
Solicitudes de información	7
Solicitudes de información por sectores	8
Reclamaciones	9
Reclamaciones por sectores	10
Comunicación	11
Boletines	11
Folletos	12
Campañas	13
Notas informativas	14
Página web	15
Redes Sociales	16
Cooperación	17

La Memoria Anual 2024 del Centro Europeo del Consumidor en España aglutina las actividades realizadas por el centro y los principales hitos alcanzados durante el último año. La publicación ofrece información institucional sobre los servicios que presta, así como detalles de la asistencia brindada a las personas consumidoras, tanto para gestionar sus solicitudes de información como para resolver sus reclamaciones.

Gracias al esfuerzo del equipo, formado por diez profesionales, se han atendido 9.119 consultas informativas y 3.378 reclamaciones, logrando que las empresas hayan reembolsado más de 733.000 euros a los consumidores.

La satisfacción de los usuarios por los servicios ofrecidos por el Centro es otro aspecto a destacar, alcanzando el 73% de opiniones positivas.

Agradecemos a las personas consumidoras su confianza al poner en nuestros manos la gestión de sus reclamaciones. Nuestra gratitud también a todos los visitantes que consultaron nuestra página web en busca de información o ayuda. En total, recibimos 634.730 visitas de 462.229 usuarios, lo que ha supuesto que el número de visitantes haya incrementado un 14,53% en comparación con 2023. Además, el tiempo promedio de permanencia en nuestro sitio web se mantiene en torno a los 50 minutos por visita.

Asimismo, las reseñas que han publicado los consumidores en Google también han incrementado. Hemos pasado de 95 a 170 valoraciones, consiguiendo una puntuación de 4,2.

Nuestro crecimiento también se reflejó en redes sociales, donde nuestros seguidores en X aumentaron un 3,71%, alcanzando los 1.590 followers. Igualmente, nuestro Boletín de Noticias bimestral continúa ganando interés y ya lo reciben más de 1.400 suscriptores e instituciones.

Así cerramos un exitoso 2024, y comenzamos un nuevo año celebrando el 20 aniversario de la red ECC-Net y con el compromiso de crecer y mejorar en beneficio de los consumidores europeos.



20 años informando, asesorando y ayudando a los consumidores europeos

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) -que este año celebra su 20 aniversario- ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen que hacer frente a problemas relacionados con sus compras realizadas en otros países de la red [ECC-Net](#), así como en Reino Unido.

Entre los principales objetivos destaca difundir los derechos de los consumidores y facilitar que los usuarios disfruten plenamente de los beneficios del Mercado Único Europeo. Igualmente, la red ECC-Net colabora con autoridades competentes y stakeholders, tanto nacionales como europeos, para promover iniciativas que fortalezcan la protección de los derechos de los consumidores.

CEC-España ofrece un servicio público que cuenta con el respaldo financiero tanto de la [Unión Europea](#) como del Gobierno de España. El Centro forma parte de la red [ECC-Net](#), que engloba a los Centros Europeos del Consumidor de los países miembros de la Unión Europea, además de Islandia y Noruega.



Un equipo de 10 profesionales

especializados en Consumo
al servicio de los ciudadanos

Contacto



 Madrid. Príncipe de Vergara, 54

 cec@consumo.gob.es

 +34 91 822 45 55

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

logros



9.119 solicitudes de información gestionadas

- ✓ 8.999 de consumidores de España.
- ✓ 120 de consumidores de otros países.



3.378 reclamaciones gestionadas

- ✓ 935 consumidores de España.
- ✓ 2.443 consumidores de otros países.

5,6% +
que en 2023

49% resueltas favorablemente
para el consumidor

733.814 € reembolsados

- ✓ 181.381 € consumidores en España.
- ✓ 552.433 € consumidores en el extranjero.



12.497 consumidores atendidos

73% consumidores satisfechos



2.601 solicitudes trasladadas a otros organismos competentes

Vía de entrada de las solicitudes



30%
Email



25%
Teléfono



41%
Página web



4%
Registro



Solicitudes de Información

Información y asesoría legal para ayudar a las personas consumidoras a conocer mejor sus derechos y resolver las posibles dudas que puedan tener sobre consumo europeo.

¿Cómo enviar una solicitud de información?

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



Reclamaciones

El servicio de gestión de reclamaciones del CEC-España está dirigido a las personas consumidoras que residen en nuestro país y que han tenido algún tipo de controversia relacionada con una compra transfronteriza realizada a una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Noruega, Islandia o Reino Unido.

CEC España actúa en nombre de la persona consumidora siempre que haya reclamado previamente a la empresa por escrito y no haya obtenido una respuesta satisfactoria. Para ello, intermediará para encontrar un acuerdo amistoso entre las partes, gestionando la reclamación con la colaboración de otros Centros Europeos.

¿Cómo reclamar?

- ✓ Utiliza el [formulario](#) online de nuestra web.
- ✓ Acepta la política de privacidad de CEC-España.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- ✓ **Gratuito.**
Servicio de carácter público.
- ✓ **En tu idioma.**
Información en la lengua oficial del país donde reside el consumidor.
- ✓ **Extrajudicial.**
Utiliza la vía amistosa para tratar de alcanzar acuerdos.

Características de las resoluciones

- ✓ **Sin capacidad coercitiva.**
Sin competencias para imponer sanciones económicas.
- ✓ **Acuerdos voluntarios, no vinculantes.**
De cumplimiento voluntario.

¿Quién puede reclamar?

- ✓ **Consumidores particulares.**
- ✓ **Residentes en España.**

Requisitos previos para reclamar

- ✓ **Haber reclamado por escrito a la empresa.**
- ✓ **No haber acudido a la vía judicial.**

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.

NUESTRAS COMPETENCIAS

Tipo de reclamaciones gestionadas

- ✓ **Compras europeas transfronterizas.**
CEC-España gestiona reclamaciones por compras transfronterizas realizadas por personas consumidoras que residen en España a empresas con sede en otro país de la red ECC-Net (Unión Europea, Islandia y Noruega) así como en Reino Unido.

CEC-España no tiene competencias para tramitar reclamaciones por compras realizadas entre empresas o entre particulares.

Excepciones:

CEC-España no tiene competencias para gestionar reclamaciones relacionadas con:

- ✓ **Productos y servicios financieros.**

- Autoridad nacional competente: [Banco de España](#).
- Autoridad competente para litigios transfronterizos: [Fin-Net](#).

- ✓ **Servicios de inversión.**

Autoridad competente: [CNMV](#).

- ✓ **Seguros y fondos de pensiones.**

Autoridad competente: [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#).

- ✓ **Protección de datos.**

Autoridad competente: [AEPD](#).

- ✓ **Seguridad online.**

Autoridades competentes: [BCIT](#), [OSI](#) e [INCIBE-CERT](#).

- ✓ **Juegos.**

Autoridad competente: [Dirección General de Ordenación del Juego](#).

- ✓ **Fraudes, delitos y reclamación de daños y perjuicios.**

Autoridades competentes: Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado ([Policía](#) y [Guardia Civil](#)), Ministerio Fiscal y [Tribunales](#).

Solicitudes de información

CEC-España ofrece información y asesoramiento sobre consumo europeo. Para ello, lo más fácil para los consumidores es contactar con el Centro del país donde residen. En el caso de España, lo recomendable es utilizar el [formulario](#) online, aunque también se puede contactar por e-mail (cec@consumo.gob.es), o llamando al teléfono 91 822 45 55 dentro del horario de atención telefónica (de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas). Una vez recibida la solicitud de información, un asesor realizará una primera valoración y contactará con el consumidor. No obstante, puede ocurrir que el Centro no tuviera las competencias para gestionar la consulta o que fuera necesaria información adicional para contestar. En ambos casos, se informará puntualmente. Asimismo, podría suceder que se precise realizar una consulta a otro CEC –normalmente sobre la normativa vigente del otro país- con el fin de asesorar adecuadamente al consumidor.



9.119

solicitudes de información
tramitadas en 2024

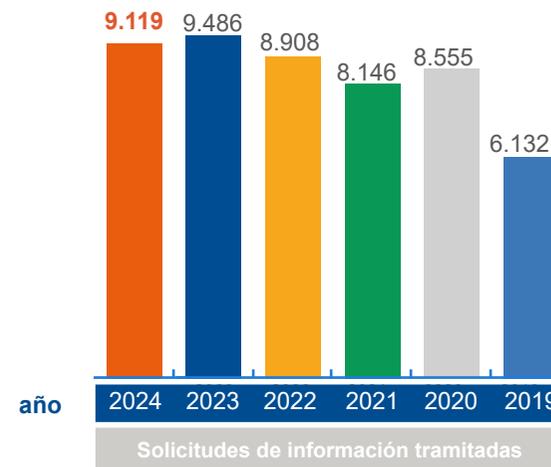
8.999 solicitudes
de consumidores
residentes en **España**

120 solicitudes
de consumidores
residentes en **otros países**



- 3,37%

Menos solicitudes de información que en 2023



Solicitudes de información por sectores			
Sector	2022	2023	2024
Salud	75	71	84
Comunicación	491	415	314
Bienes y servicios diversos	1.080	913	838
Ocio y cultura	669	713	614
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	898	913	803
Transporte	3.245	3505	3.020
Ropa y calzado	373	465	436
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	262	304	330
Alimentos y bebidas no alcohólicas	18	27	27
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	6	5	7
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	135	86	57
Educación	59	86	104
Fuera de COICOP	254	431	757
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	226	371	357
Desconocido	1.117	1.181	1.371



9.119 solicitudes de información tramitadas



El **33%** de las solicitudes de información son sobre el sector de Transporte



Reclamaciones

CEC-España ayuda a las personas consumidoras que residen en nuestro país a gestionar sus reclamaciones sobre consumo transfronterizo europeo. Para ello, tan solo es necesario rellenar el [formulario](#) online disponible en la página web. En caso de que el Centro no tenga las competencias para tramitar la reclamación, se informará de las alternativas disponibles y, si fuera necesaria información adicional, también se le indicará al consumidor. Una vez que el expediente está completo y es analizado por un asesor legal, se contactará con el CEC del país donde tiene la sede la empresa a la que se quiere reclamar. A partir de este momento, se defenderán los derechos del consumidor y se tratará de resolver la reclamación de forma amistosa.

CEC-España también colabora con otros Centros de la red ECC-Net tramitando reclamaciones de consumidores que viven en otros países europeos que quieren reclamar a empresas de nuestro país, facilitando el contacto entre ambas partes.

¿Sabías que nuestro país es uno de los países del mundo que más turistas extranjeros recibe? Por este motivo, no sorprende que -en 2024- CEC-España vuelva a posicionarse como uno de los centros de la red ECC-Net que más reclamaciones ha gestionado, logrando que en torno al 50% se hayan resuelto de forma favorable para el consumidor.

Además, hay que señalar que la mayoría de las que no se han resuelto de forma satisfactoria ha sido porque la empresa o no ha contestado, o no ha querido colaborar.



5,56%
+ que en 2023

3.378

Reclamaciones recibidas en 2024

- ✓ 935 de consumidores españoles
- ✓ 2.443 de consumidores extranjeros

👍 **49%** de las reclamaciones, resueltas favorablemente para el consumidor

👍 **+ de 733.000 euros** reembolsados

Reclamaciones por sectores			
Sector	2022	2023	2024
Salud	75	17	29
Comunicación	491	99	69
Bienes y servicios diversos	1.080	235	345
Ocio y cultura	669	335	358
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	898	249	281
Transporte	3.245	1.755	1.709
Ropa y calzado	373	235	278
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	262	192	229
Alimentos y bebidas no alcohólicas	18	14	13
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	6	3	10
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	135	20	24
Educación	59	12	8
Fuera de COICOP	254	8	21
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	226	21	2
Desconocido	1.117	5	2



3.378
reclamaciones
recibidas



El **51%** de las
reclamaciones han sido
sobre Transporte



Boletín de Noticias

1.400

suscriptores, instituciones,
organismos de Consumo ya
reciben el Boletín de Noticias



Únete a nuestro Boletín de Noticias

Envíanos un e-mail (cec@consumo.gob.es)
para suscribirte y recibir toda las novedades de consumo

Publicación digital bimestral que recoge las últimas novedades de Consumo, así como recomendaciones y consejos prácticos sobre compras transfronterizas europeas. Disponible en la página [web](#) del Centro Europeo, se remite también de forma electrónica a alrededor de 1.400 suscriptores, instituciones, organismos de Consumo, así como distintos cargos de responsabilidad del sector. El objetivo es que los consumidores conozcan mejor sus derechos y puedan disfrutar de todas las ventajas y protección que ofrece el Mercado Único europeo.



Boletín 35
Febrero 2024



Boletín 36
Abril 2024



Boletín 37
Junio 2024



Boletín 38
Agosto 2024



Boletín 39
Octubre 2024



Boletín 40
Diciembre 2024

Folletos

Incluyen información para ayudar a las personas consumidoras a que conozcan mejor sus derechos y las ventajas del Mercado Único europeo. En 2024, se han publicado 8 folletos nuevos y se han revisado y actualizado dos. Cada publicación está dedicada a un sector o ámbito de consumo específico e incluyen material gráfico, ejemplos prácticos y recomendaciones para que los consumidores puedan hacer valer mejor sus derechos.

 **8 folletos nuevos**

+2 folletos actualizados



Memoria anual 2023 CEC-España



Estadísticas de CEC-España



Memoria anual 2023 ECC-Net



Medidas de la UE para proteger al consumidor



Resolución de Litigios en Línea



Derechos de los pasajeros de autobús y autocar



JJOJ y Paralímpicos 2024



Derechos de los consumidores financieros



Transporte marítimo y vías navegables



Transporte aéreo

Campañas



Las políticas que refuerzan a las personas consumidoras son esenciales para conseguir una mayor justicia social y construir una ciudadanía más integrada, libre y con mejores oportunidades. Para ayudar a las personas consumidoras en este proceso y contribuir a que conozcan y defiendan mejor sus derechos, cada año, CEC-España lleva a cabo distintas campañas con el objetivo de que los ciudadanos puedan seguir disfrutando de uno de los niveles de protección al consumidor más altos del mundo.

Juegos Olímpicos y Paralímpicos 2024

PROBLEM WITH YOUR ACCOMMODATION ?

Contact the hotel or the rental property owner in writing.

You may also contact the intermediary through which you found the accommodation (e.g. online booking platform, tourist office).

Additional Tip: Retain proof of your correspondence.

If this effort proves unsuccessful, the European Consumer Centre of your residence country may be able to assist you. Visit the ECC-Net website for its contact information (link in bio).

HOW TO PAY ?

During the Games only Visa cards are accepted at official shops and competition venues (as Visa is the ICC's official partner).

Good to know: you can get a free temporary Visa card, valid throughout the Games and until the end of 2024 in France.

Choose between a physical card available at Visa counters on Olympic sites or a prepaid digital card available via a mobile app.

Both cards can be loaded with up to 150 euros.

Cash payment in euros is also possible.

TICKET SALES !

With the resale application "Paris 2024 tickets", you can buy or sell your ticket.

This is the only official resale platform for ticket holders. Any other is forbidden.

Please note! You have a certain period of time in which to resell your ticket.

You can also buy a ticket from a private individual, or transfer tickets to a relative.

The "buy" tab helps you: find the ticket you want to buy.

The "sell" tab helps you: find the ticket you want to sell.

WHAT ABOUT PUBLIC TRANSPORT ?

Paris has launched the "Transport Public Paris 2024" app, available in 6 languages: French, English, Spanish, Italian, Portuguese and Chinese, on iOS and Android.

The app offers a route planner, personalized traffic information, and a ticketing module.

A special algorithm helps avoid congestion and finds the fastest route.

To use this feature, select "Paris Journey 2024" in pink in the route planner.

Elecciones europeas

European Elections 2024

6-9 June

Passanger Mobility Package

DOCUMENTO DE POSICIÓN **PROTECTOR EUROPEO**

Centre Europeen des Consommateurs Europe

Planes para mejorar los derechos de los pasajeros
Observaciones de ECC-Net

Passenger mobility package
A feedback from the ECC-Net

April - April 2024



Día de Internet Segura

Disoluciones de ciertos impuestos

La UE define qué declaraciones de protección de datos están permitidas. Las declaraciones de los influencers sobre los beneficios para la salud deben ser veraces y estar autorizadas.

¿Has visto a algún influencer malicioso en internet?

Te da influencers que promueven productos que no están autorizados por la UE.

Hay influencers que cobran la ley

¿Cobran con estas acciones sus comisiones?

Publicidad de productos peligrosos

Muchos productos peligrosos tienen etiquetas de seguridad de la UE. Identifícalos. Los influencers no deben anunciarlos.

¿Has visto a algún influencer malicioso en internet?

Los influencers deben identificar de forma visible las promociones, los regalos o colaboraciones pagadas.

Campaña de Navidad

ECC Net Christmas Calendar 2024

Coming soon!



Notas informativas

En 2024, CEC-España publicó un total de 136 notas informativas sobre Consumo, derechos de los consumidores europeos, así como sobre las políticas del Gobierno de España encaminadas a proteger a las personas consumidoras, como la nueva ley de Datos para poder acceder y utilizar los datos generados por productos conectados, las multas impuestas a varias aerolíneas por prácticas abusivas, las campañas para detectar fraudes en ofertas comerciales, la investigación a viviendas turísticas que podrían estar operando en nuestro país sin licencia, los derechos de los consumidores afectados por la DANA, o la investigación puesta en marcha para detectar posibles prácticas abusivas de algunas agencias inmobiliarias.

136

Notas informativas
publicadas

+ 30,77%
que en 2023

Titulares

- Los Centros Europeos del Consumidor ayudaron a más de 124.000 consumidores en 2023.
- Consejos para comprar en rebajas y derechos de las personas consumidoras.
- El proyecto de ley de Servicios de Atención a la Clientela obligará a resolver reclamaciones en 15 días.
- CEC-España anima a participar en las próximas elecciones europeas para elegir a los diputados que definirán las normas de protección al consumidor.
- España moderniza el Sistema Arbitral para resolver conflictos de consumo extrajudicialmente de forma más ágil y accesible.
- Los consumidores europeos podrán exigir la reparación de los productos rotos o defectuosos.
- La nueva directiva para empoderar a los consumidores para la transición ecológica protege a los consumidores de las alegaciones ecológicas engañosas.
- Nuevas iniciativas para garantizar que los juguetes sean seguros y estén libres de disruptores endocrinos y químicos que afecten al sistema respiratorio.
- 17 operadores de juego sancionados por infracciones graves o muy graves.
- Europa adapta las normas sobre responsabilidad por productos defectuosos a la era digital y a la economía circular.

Página web



Visitas: 634.730
20,42% + más que en 2023

Visitantes: 462.229
14,53% + más que en 2023

Visitas internacionales: 57%
11% - menos que en 2023

- Alemania 19%
- EEUU 18%
- Irlanda 6%
- Francia 3%
- Suecia 2%



Duración media de la visita:
49 minutos
7,54% menos que en 2023



116.184
descargas



152 actualizaciones
✓ 93 en español
✓ 59 en inglés



-38%
que en 2023



Redes sociales



Ya son cerca de 1.600 seguidores en X (antiguamente conocida como Twitter) con los que CEC-España comparte información sobre los derechos de las personas consumidoras. En este canal, CEC-España no solo genera contenidos propios. También difunde contenidos de la red ECC-Net, otros grupos de interés, instituciones europeas y autoridades competentes. El objetivo es que los ciudadanos y ciudadanas conozcan mejor sus derechos como consumidores.

Campañas destacadas:

- ✓ Calendario de adviento
- ✓ Día Mundial de los derechos del consumidor
- ✓ Safer Internet Day
- ✓ Elecciones europeas 2024
- ✓ Día de Europa
- ✓ Juegos Olímpicos y Paralímpicos 2024
- ✓ Paquete de movilidad europeo

1.590
Seguidores
+ 3,72%
que en 2023

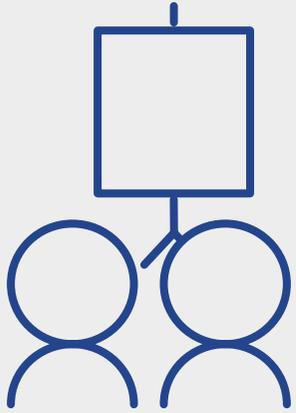
554
posts
+ 7,8%
que en 2023



127
Suscriptores
+ 22,11%
que en 2022



170
Reseñas
79%
+ que en 2023



Cooperación

La cooperación entre los Centros Europeos que integran la red ECC-Net es fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades. Por este motivo, CEC-España participa en el intercambio de información y experiencias entre los equipos con el objetivo de mejorar los procesos de trabajo y su servicio.

Colaboración

CEC-España ha participado también en la difusión de información generada por otros Centros de la red ECC-Net y la Comisión Europea, como los derechos de los viajeros durante la celebración de los [Juegos Olímpicos y Paralímpicos](#), el nuevo [paquete sobre movilidad para los pasajeros](#), o las [elecciones europeas 2024](#).



© centro europeo del consumidor en españa

Imagen portada: Adobe Stock

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.