

Ayuda gratuita en asuntos

transfronterizos de consumo



# Memoria anual 2022

Centro Europeo del Consumidor en España

Centro Europeo  
del Consumidor  
España



Cofinanciado por la  
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL  
DE CONSUMO  
Y LEGITIMACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE CONSUMO

	página
Introducción	3
CEC-España	4
Contacto	
Equipo	
Nuestra tasa de éxito	
Características del servicio	5
Asistencia a consumidores	6
Solicitudes de información	
Solicitudes tramitadas	
Solicitudes por residencia	
Solicitudes por sectores	7
Vía de entrada de las consultas	
Reclamaciones	8
Reclamaciones tramitadas	
Reclamaciones por residencia	
Reclamaciones por sectores	9
Encuesta de satisfacción 2022	
Comunicación	10
Boletín de Noticias	
Folletos	11
Campañas	12
Notas informativas	13
Página web	14
Trabajos de mejora	
Actualización de contenidos	
Visitas	
Nuevos desarrollos	
Redes sociales	
Twitter	
YouTube	
Cooperación	15

Esta Memoria es una síntesis no exhaustiva que aglutina algunos de los hitos más relevantes del Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España). Dividida en cuatro áreas diferenciadas, contiene información institucional acerca de las principales características del Centro, así como de los servicios que presta. En ella se repasa la asistencia dada a los consumidores a través de las respuestas a sus solicitudes de información, del asesoramiento ofrecido, así como de la tramitación de las reclamaciones. Ninguno de los logros que aquí se presentan hubiera sido posible sin el trabajo de los diez profesionales que conforman el equipo de CEC-España. Con su esfuerzo, en 2022, se han gestionado más de 3.500 reclamaciones, cerca de 9.000 solicitudes de información y se ha conseguido que las empresas hayan reembolsado más de un millón de euros a los consumidores. No es de extrañar, por lo tanto, que el 70% de las personas que se han dirigido a CEC-España para pedir ayuda estén satisfechas con los servicios proporcionados. Además, cada año y especialmente desde la pandemia provocada por la COVID-19, el número de reclamaciones sigue manteniendo su tendencia al alza. Por eso, el Centro Europeo no quiere dejar pasar esta oportunidad para agradecer también la confianza que los consumidores depositan en la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network) dirigiéndose a ella para tratar de resolver, por la vía amistosa, sus litigios sobre consumo europeo transfronterizo. Nuestra gratitud a todos aquellos que visitan nuestra página web en busca de información y ayuda. Solo en 2022, recibió más de 200.000 visitas. Gracias también a todos y todas los que seguís las redes sociales del Centro y compartís información de interés. Sin vosotros no habiéramos aumentado un 11% nuestro número de seguidores. Y muchas gracias por el interés mostrado por el Boletín de Noticias que -con carácter trimestral y con cerca de 1.500 suscriptores- pretende ser una ventana a las últimas novedades y tendencias en consumo europeo. Este es el balance de CEC-España en 2022, y lo mejor es que ya estamos trabajando para mejorar estas cifras el próximo año.

El contenido de esta memoria recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

## Información, asistencia y asesoramiento sobre consumo europeo transfronterizo.

El Centro Europeo del Consumidor en España es un servicio público, cofinanciado por la [Unión Europea](#) y el [Ministerio de Consumo](#) del Gobierno de España, que forma parte de la red [ECC-Net](#). Esta red está integrada por los Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los países que integran la Unión Europea (UE), además de Islandia y Noruega. Desde su creación en 2005, ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuito y personalizado a las personas consumidoras nacionales que tienen problemas en sus compras realizadas en otro país de la red. Su objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos como consumidores, disfrutando así de todas las ventajas que ofrece el Mercado Único europeo. Asimismo, la red ECC-Net trabaja con las autoridades competentes, así como con grupos de interés nacionales y europeos relacionados con los intereses colectivos de los consumidores, lo que incluye iniciativas para fortalecer y proteger mejor a los consumidores.



### Contacto

Madrid. Príncipe de Vergara, 54

cec@consumo.gob.es

+34 91 822 45 55

### Equipo



**10 profesionales especializados en Consumo**

El equipo de trabajo del Centro Europeo del Consumidor en España está integrado por un total de diez 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 y defender los derechos de las personas consumidoras.



### Nuestra tasa de éxito



**3.507** reclamaciones gestionadas.  
**8.908** solicitudes de información.



Más de **1 millón** de euros reembolsados.



El **56%** de las reclamaciones, resueltas de forma favorable para el consumidor.



Más de **12k** consumidores atendidos.



### Características del servicio

Los servicios del Centro Europeo del Consumidor en España están dirigidos 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 o Islandia. En estos casos, CEC España podrá actuar 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. Quedan fuera del ámbito de competencia de CEC-España los casos de fraude, las reclamaciones por daños y perjuicios y las relacionadas con determinados productos de inversión como divisas, opciones binarias o criptomonedas.

Resoluciones  
extrajudiciales de  
carácter amistoso

Resoluciones  
sin capacidad  
sancionadora

Resoluciones  
no vinculantes

Servicio de carácter  
público (gratuito)

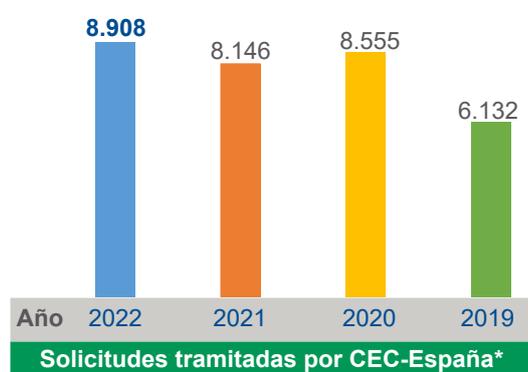
Plazo de 14 días  
hábiles para atender  
las solicitudes

Información en la  
lengua oficial del  
país donde reside el  
consumidor

## Asistencia a consumidores

### Solicitudes de información, asistencia y asesoramiento

Una de las funciones de la red ECC-Net es facilitar información, asistencia y asesoramiento sobre consumo transfronterizo europeo. Así, todas las personas consumidoras podrán contactar con el Centro Europeo del país donde residen a través de distintos canales de comunicación. En el caso de España, lo más habitual es hacerlo a través del [formulario online](#), por [e-mail](#), o llamando al teléfono 91 822 45 55. Una vez recibida la solicitud de información, uno de los asesores de CEC-España realizará una primera valoración y hará todo lo posible para contactar con el consumidor en un plazo de 10 días hábiles. 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. En CEC-España, el 98% de las solicitudes de información que se atienden provienen de consumidores que residen en nuestro país.



9% + solicitudes que el año anterior



El 98% de las solicitudes de información de 2022 se realizaron por consumidores que residían en España (8.340 solicitudes)



Solicitudes por residencia del consumidor*				
País	2019	2020	2021	2022
Alemania	21	46	26	6
Austria	2	6	9	16
Bélgica	7	11	12	12
Bulgaria	0	2	1	2
Chipre	0	0	0	3
Croacia	2	1	1	3
Dinamarca	1	4	4	9
Eslovaquia	3	0	2	2
Eslovenia	3	1	0	0
<b>España</b>	<b>5766</b>	<b>8053</b>	<b>7607</b>	<b>8340</b>
Estonia	0	0	1	1
Finlandia	3	2	3	2
Francia	37	102	122	86
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	174	181	236	198
Grecia	1	4	3	4
Hungría	1	1	1	4
Irlanda	4	4	6	13
Islandia	1	1	1	0
Italia	15	44	17	51
Letonia	0	2	0	1
Lituania	0	2	3	4
Luxemburgo	2	2	1	2
Malta	2	0	1	5
Noruega	1	3	0	3
Países Bajos	8	4	4	9
Polonia	5	3	7	6
Portugal	27	23	32	36
Reino Unido	31	34	34	38
Republica Checa	5	9	1	7
Rumania	4	8	5	8
Suecia	6	2	6	6

\*Fuente:

Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.  
Dirección General de Consumo.

## Asistencia a consumidores

### Solicitudes de información, asistencia y asesoramiento

Solicitudes por sectores*	
Sector	2022
Salud	75
Comunicación	491
Bienes y servicios diversos	1.080
Ocio y cultura	669
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	898
<b>Transporte</b>	<b>3.245</b>
Ropa y calzado	373
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	262
Alimentos y bebidas no alcohólicas	18
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	6
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	135
Educación	59
Fuera de COICOP	254
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	226
Desconocido	1.117



**8.908**  
solicitudes de información  
tramitadas



El **36%** de las solicitudes son sobre  
el sector de Transporte

## Vía de entrada de las solicitudes



\*Fuente:  
Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.  
Dirección General de Consumo.

## Asistencia a consumidores



### Reclamaciones

CEC-España ayuda a los consumidores que residen en nuestro país a gestionar sus reclamaciones sobre consumo transfronterizo europeo, utilizando para ello el [formulario online](#).

En caso de que no seamos competentes para tramitar la reclamación, se informará de las opciones alternativas disponibles. Y si fuera necesario aportar información adicional, también se le indicará al consumidor. Una vez que el expediente está completo y es analizado por un asesor legal, se contacta con el CEC del país donde tiene sede la empresa a la que se quiere reclamar. A partir de este momento, se tratará de hacer valer los derechos del consumidor y de resolver la reclamación de forma amistosa. De este modo, CEC-España también colabora con otros Centros de la red ECC-Net tramitando reclamaciones de consumidores de otros países europeos que quieren reclamar a empresas de nuestro país.

Teniendo esto en cuenta y dado que nuestro país es uno de los países del mundo que más turistas extranjeros recibe, no sorprende que en 2022, CEC-España haya estado entre los centros de la red ECC-Net que más reclamaciones ha gestionado, logrando que el **56%** se hayan resuelto de forma favorable para el consumidor. Cabe destacar que la mayoría de las que no se han resuelto de forma satisfactoria ha sido porque la empresa no ha contestado o no ha querido colaborar. Con todo ello, solo el año pasado, se han conseguido reembolsos para los consumidores por un valor total de más de **1 millón de euros**.

El 44% de las reclamaciones gestionadas por CEC-España las realizaron consumidores que residían en nuestro país (1.065 reclamaciones)



### Reclamaciones gestionadas por residencia del consumidor 2022

44%

34%

8%

7%

7%



Bélgica



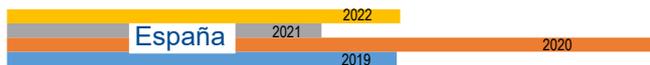
Reino Unido



Alemania



Francia



España



10% + que el año anterior

### Reclamaciones por residencia del consumidor\*

País	2019	2020	2021	2022
Alemania	209	220	219	195
Austria	101	104	147	144
Bélgica	189	300	221	167
Bulgaria	13	28	24	32
Chipre	9	16	13	16
Croacia	5	75	19	31
Dinamarca	39	53	33	48
Eslovaquia	10	11	7	15
Eslovenia	16	27	29	13
<b>España</b>	<b>1056</b>	<b>1748</b>	<b>852</b>	<b>1065</b>
Estonia	14	20	17	13
Finlandia	38	61	30	47
Francia	426	451	735	817
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	0	4	0	0
Grecia	26	19	21	22
Hungría	27	25	14	23
Irlanda	96	82	79	74
Islandia	5	4	2	4
Italia	156	431	158	138
Letonia	6	11	7	21
Lituania	20	32	14	41
Luxemburgo	30	15	22	14
Malta	14	47	29	28
Noruega	9	10	6	10
Países Bajos	132	136	71	121
Polonia	20	103	82	71
Portugal	92	64	66	71
Reino Unido	236	207	147	175
Republica Checa	33	30	21	28
Rumania	28	58	72	47
Suecia	54	55	13	16

\*Fuente:

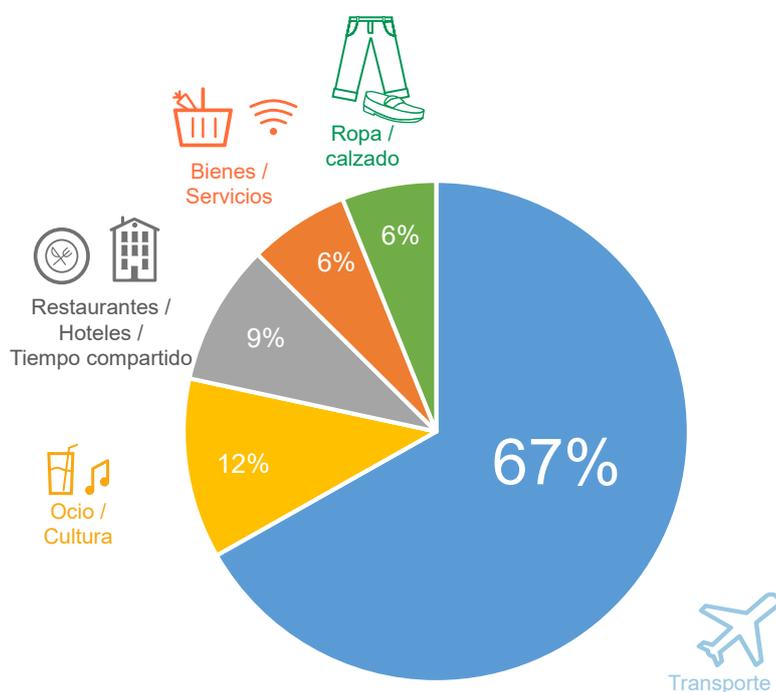
Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.  
Dirección General de Consumo.

## Asistencia a consumidores

### Reclamaciones

Reclamaciones por sectores*	
Sector	2022
Salud	26
Comunicación	69
Bienes y servicios diversos	206
Ocio y cultura	371
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	290
<b>Transporte</b>	<b>2130</b>
Ropa y calzado	193
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	161
Alimentos y bebidas no alcohólicas	11
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	5
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	23
Educación	4
Fuera de COICOP	10
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	3
Desconocido	6

**3.507**  
reclamaciones  
tramitadas



## Encuesta de satisfacción 2022



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

\*Fuente:  
Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.  
Dirección General de Consumo.



Cerca de **1.500** suscriptores, instituciones y organismos de Consumo ya reciben nuestro Boletín de Noticias

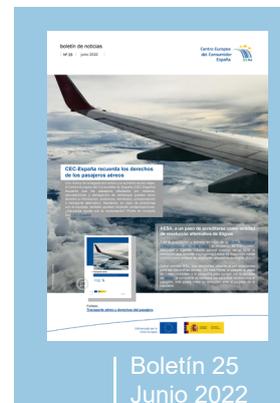
Con carácter bimestral, CEC-España publica su Boletín de Noticias en el que se hace un repaso a las últimas novedades sobre los derechos de las personas consumidoras, los nuevos desarrollos normativos en materia de Consumo de la UE, así como distintas recomendaciones y consejos prácticos sobre compras transfronterizas europeas. Editado en formato digital, todos los Boletines están disponibles en la página [web](#) del Centro Europeo y son remitidos de forma electrónica a cerca de 1.500 suscriptores, instituciones, organismos de Consumo, así como distintos cargos de responsabilidad del sector. Todo ello con el objetivo de que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos como consumidores y puedan disfrutar así de todas las ventajas y protección que ofrece el Mercado Único europeo.



Recibe toda la información y novedades sobre consumo europeo



Únete a nuestro Boletín de Noticias.





## Folleto

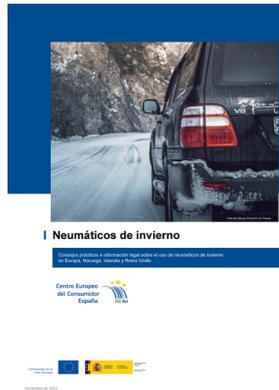
- Publicaciones didácticas
- Información de interés
- Consumo europeo transfronterizo



Con el objetivo de ayudar a los consumidores a que conozcan mejor sus derechos y todas las ventajas que ofrece el Mercado Único europeo, CEC-España ha publicado en 2022 un total de seis folletos nuevos y ha revisado y actualizado otros tres. Este material, eminentemente divulgativo y de carácter didáctico, permite a las personas consumidoras conocer -de forma sencilla- los asuntos más relevantes en materia de consumo europeo transfronterizo, así como la normativa que lo regula. Enfocados a un ámbito de consumo o sector específico, incluyen información y recomendaciones útiles para que los consumidores puedan hacer valer mejor sus derechos cuando tengan algún problema en sus compras. Todos ellos están estrechamente vinculados a la actualidad y a las políticas europeas actuales con las que se persigue reforzar los derechos de las personas consumidoras e incluyen material gráfico y ejemplos prácticos para facilitar su lectura. Entre otros, destacamos los dedicados a la nueva garantía legal mínima, el proceso europeo de escasa cuantía, el transporte aéreo o las plataformas de Marketplace y consumo colaborativo.

### 6 Nuevos folletos

- Proceso Europeo de Escasa Cuantía
- Nueva garantía legal mínima
- Neumáticos de invierno
- Alojamiento
- Transporte aéreo
- Turismo en España



### 3 Actualizaciones

- Rebajas
- Marketplace
- Black Friday



## Comunicación



### Campañas

Todas las personas somos consumidoras y prácticamente todas nuestras decisiones conllevan un acto de consumo. Por eso, las políticas que refuerzan a los consumidores son fundamentales no solo para el correcto funcionamiento del Mercado Único europeo. Son también esenciales para conseguir una mayor justicia social y construir una ciudadanía más integrada, libre y con mejores oportunidades. Para ayudar a los consumidores en este proceso y contribuir a que conozcan y defiendan mejor sus derechos, CEC-España ha llevado a cabo distintas campañas informativas con el fin de que los ciudadanos puedan seguir disfrutando de uno de los niveles de protección al consumidor más altos del mundo. Aquí se recogen algunas de las más destacadas.

- 📅 Día Mundial de los Derechos del Consumidor
- 📅 Día de Europa
- 📅 Día Mundial del Turismo
- 📅 Black Friday
- 📅 Navidad
- 📅 Rebajas
- 📅 San Valentín
- 📅 Better Internet for Kids
- 📅 Dark patterns
- 📅 Comparador de precios. Servicios de paquetería (UE)
- 📅 Viajar con mascotas
- 📅 Garantía legal mínima

### I Nuevas Garantías 1 de enero



Campaña divulgativa para dar a conocer la [nueva garantía legal mínima](#) que desde el uno de enero de 2022 tienen los productos y servicios. Para ello, se difundió un video en redes sociales y se publicó amplia información en la página web.



### Campañas destacadas

#### I Día Mundial de los Derechos del Consumidor 15 de marzo



- CEC-España conmemoró el Día Mundial de los derechos del consumidor con una [campaña online](#) centrada en el objetivo fijado para Europa de convertirse en el primer continente climáticamente neutro en 2050. En esta ocasión, hizo un repaso a las distintas acciones de ámbito nacional y local de algunos de los países de la red ECC-Net con las que se ofrece una protección adicional del medioambiente. En algunos casos van más allá de la legislación y ofrecen enfoques especialmente innovadores.
- [II Jornadas sobre Derecho de Consumo](#). Organizada por el Colegio de Abogados de Málaga, el director de CEC-España intervino en la mesa redonda “Consumo Electrónico y Solución de Conflictos en Línea”.

#### I Día de Europa 9 de mayo



CEC-España recordó cómo se protege a los consumidores y cómo las personas consumidoras de la UE, Noruega e Islandia pueden acudir a la red ECC-Net para reclamar cuando tienen algún problema con sus compras transfronterizas europeas. Con este fin se difundió un [vídeo](#) en el que se explicó el derecho de desistimiento, los derechos de los pasajeros aéreos, la protección de los datos personales y los viajes combinados.

### I Black Friday 25 de noviembre



En el contexto actual de inflación, este año CEC-España lanzó una campaña online aconsejando a los consumidores sobre cómo comprar de forma segura y responsable en el [Black Friday](#) y [Cyber Monday](#). Todos los consejos se publicaron en la página web, en un folleto, así como en Twitter.





Facilitar la información necesaria que permita a las personas consumidoras acceder a las políticas en materia de consumo y conocer mejor cuáles son sus derechos es uno de los ejes estratégicos de la red ECC-Net. Por eso, CEC-España monitorea la información que publican las principales instituciones y autoridades competentes con el fin de generar nuevos contenidos de interés para los consumidores y que estos puedan tomar decisiones de compra adecuadas y responsables. De ahí nuestro empeño por mejorar de forma constante el acceso a la información y el conocimiento, porque esta capacitación de los consumidores, junto con una efectiva protección de sus intereses facilita la creación de un nuevo consumo más justo, seguro y sostenible. Con este objetivo, CEC-España ha publicado en su página web un total de 79 notas informativas sobre temas relevantes tales como los derechos de los consumidores en los nuevos mercados y servicios digitales, el consumo sostenible, la nueva garantía legal mínima, la protección adecuada de los menores en el actual entorno digital, las amenazas de los "dark patterns" o el proceso europeo de escasa cuantía.

**CEC-España, altavoz de las políticas nacionales de Consumo**  
Gran parte de la información publicada está basada en las políticas de consumo del Gobierno de España. A lo largo de 2022, CEC-España contribuyó a difundir, entre otros temas, la puesta en marcha de la oficina del autoconsumo eléctrico, las nuevas medidas contra el sobreenvasado y el desperdicio alimentario, la nueva regulación que garantiza agua de grifo gratuita y que persigue las reseñas falsas en internet, o la apuesta del Ejecutivo por la digitalización y modernización de las Juntas Arbitrales de Consumo.

Titulares destacados

El Gobierno de España adopta nuevas medidas contra el sobreenvasado y el desperdicio alimentario e impulsa el consumo de proximidad

Europa propone nuevas normas para productos e inteligencia artificial para proteger a los consumidores

El Gobierno de España apuesta por la digitalización y modernización de las Juntas Arbitrales de Consumo

Las compañías aéreas no pueden cobrar suplementos por el equipaje de mano



Notas informativas publicadas

79

Foto de cottonbro-studio en Pexels





Página web



Redes sociales

## Datos destacados



A lo largo de 2022, se introdujeron distintos cambios en la página web de CEC-España con el fin de mejorar el posicionamiento SEO del portal, actualizar su diseño, así como optimizar el acceso y la usabilidad del sitio web.

### Trabajos de mejora

- ✓ Nueva distribución de los elementos de la portada.
- ✓ Un único menú de navegación.
- ✓ Mayor presencia de los contenidos de Twitter.
- ✓ Nuevo espacio con los principales servicios de CEC-España.
- ✓ Nuevo área con más peso para las noticias.
- ✓ Nuevo dominio [cec.consumo.gob.es](https://cec.consumo.gob.es).
- ✓ Nuevo protocolo **https://** para una conexión mucho más segura.

Actualización de contenidos

221

111

Actualizaciones web española

110

Actualizaciones web inglesa

Visitas

Más de 200.000

Nuevos desarrollos

22

CEC-España contacta con más de 1.400 seguidores en Twitter con los que comparte información sobre los derechos de los consumidores. Este canal no solo permite generar contenidos propios a través de los múltiples post e hilos publicados. Es también un altavoz que posibilita difundir contenidos de la red ECCNet y otros grupos de interés, instituciones europeas y autoridades competentes. Casos prácticos, novedades legislativas, políticas de consumo, noticias, sentencias judiciales, recomendaciones o alertas de seguridad son algunos ejemplos de lo que puede encontrarse en nuestra cuenta de Twitter.



Twitter  
@eccspain

Más de 500 tuits publicados

Más de 1.400 seguidores

Aumento de seguidores: +11%

### Campañas destacadas

#### Calendario de adviento



#### 50 aniversario de derechos del Consumidor



#### Hilos



#### Día de Internet seguro



YouTube  
@eccspain

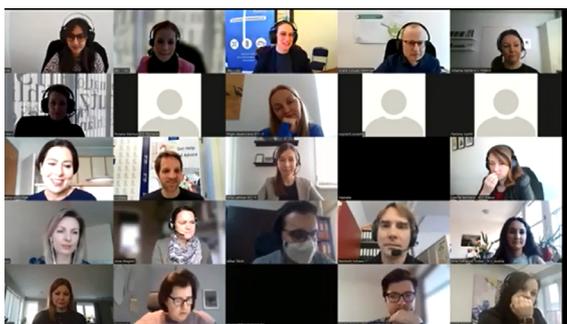
Con cerca de **100 suscriptores**, el canal de Youtube de CEC-España difunde contenido audiovisual elaborado principalmente por la red ECC-Net y la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea. Con él se persigue informar de una forma sencilla y amena sobre los derechos de los consumidores en algunos de los sectores más relevantes de nuestro país.

## Cooperación

La cooperación entre los distintos Centros de la red ECC-Net es fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades. Gracias al intercambio constante de información y experiencias entre los equipos es posible mejorar los procesos de trabajo y ofrecer el mejor servicio posible a los consumidores. Con estos objetivos, CEC-España ha participado en numerosas actividades que han reforzado el networking tanto dentro de la red ECC-Net como en el ámbito institucional nacional y europeo. Destacan, por ejemplo, las cuatro visitas de estudio con Italia, Alemania, Francia, Dinamarca, Holanda, Chipre y Portugal. Reseñable fue también el “Cooperation Day” que permitió compartir objetivos y estrategias comunes, la elaboración del Kit educativo para jóvenes, así como la participación en un proyecto común para mejorar la sostenibilidad de la red ECC-Net y optimizar la información ofrecida al consumidor sobre cómo están afectando estos cambios a sus derechos y sobre cómo evolucionar hacia un consumo medioambientalmente más responsable y socialmente más justo y seguro.

### Cooperation day

CEC-España participó en una jornada virtual de trabajo el 9 de febrero en la que, bajo la denominación “Cooperation Day”, distintos representantes de los Centros Europeos del Consumidor abordaron los desafíos comunes más importantes de la red ECC-Net tanto a la hora de gestionar las reclamaciones como de hacer frente al importante incremento de casos experimentado en los últimos años. El objetivo de estas sesiones que tienen lugar cada año es definir una estrategia común para cumplir con los altos estándares de calidad del servicio de ECC-Net y que los equipos trabajen de forma óptima y coordinada.



### Mejorando la sostenibilidad de ECC-Net

La red ECC-Net asume el actual desafío ecológico con el compromiso de informar a los consumidores sobre cómo está afectando a sus derechos y cómo comprar de forma responsable. Pero antes, la red ECC-Net ha examinado sus propias prácticas poniendo en marcha un proyecto común - en el que participa CEC-España - para que la red sea más sostenible. Para ello, ECC-Net se asoció con Greenfish y cada Centro nombró a un responsable en esta materia.



### Study visits

Las cuatro visitas de estudios celebradas este año permitieron mejorar y optimizar nuestra gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo. Durante estas sesiones de trabajo se analizaron aspectos como el funcionamiento de la Resolución Alternativa de Litigios, las prácticas comerciales desleales, así como los desafíos a los que deben enfrentarse los centros en sectores como el alquiler de coches, el transporte aéreo o el comercio electrónico.

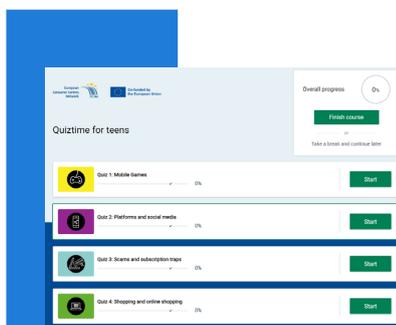


2 Study Visit telemática Alemania-España-Francia - Septiembre -



### Kit Educativo para jóvenes consumidores

En 2022, ECC-Net elaboró un Kit Educativo para jóvenes consumidores con formación en inglés con el objetivo de concienciarles sobre distintos temas de consumo y enseñarles a protegerse frente a los posibles abusos del mercado que puedan encontrarse, por ejemplo, al comprar juegos en tiendas de aplicaciones, suscribirse a servicios online o comprar en Internet. Para ello, se elaboró un [vídeo](#) didáctico y [material pedagógico](#) con los que aprender a desenvolverse en el nuevo entorno digital de una forma segura y responsable. CEC-España utilizó este material para distribuirlo entre toda la comunidad educativa española.



 Text para adolescentes



Vídeo Kit Educativo para jóvenes consumidores

