

Nota informativa

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

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) publica su Memoria anual 2022 y cierra el año con más de 3.500 reclamaciones y cerca de 9.000 solicitudes de información gestionadas

Madrid, 21 de febrero de 2023. 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

Por país de residencia del consumidor, solo el año pasado, 1.065 consumidores residentes en España acudieron al Centro solicitando ayuda para tramitar sus reclamaciones, lo que representa el 44% del total de reclamaciones. Asimismo, CEC-España también tramitó 817 reclamaciones de residentes en Francia (34%), 195 de residentes en Alemania (8%), 175 de Reino Unido (7%) y 167 reclamaciones procedentes de Bélgica (7%), entre otras. De esta forma, en 2022, ha aumentado un 10% el número de reclamaciones tramitadas en comparación con el año anterior, lo que viene a confirmar la continua tendencia al alza en el número de reclamaciones que se viene observando cada año y, en especial, desde la pandemia provocada por la COVID-19.

Por sectores de actividad, destaca que el 67% de las reclamaciones eran del sector del transporte alcanzando las 2.130 reclamaciones, seguido muy de lejos por el sector de ocio y cultura con 371 reclamaciones (12%), restauración y tiempo compartido con 290 reclamaciones (9%), bienes y servicios con 206 reclamaciones (6%), y la industria de ropa y calzado con 193 reclamaciones (6%).

Además de las reclamaciones, CEC-España atendió a cerca de 9.000 solicitudes de información (un 9% más que en 2021) con las que se resolvieron las dudas sobre consumo planteadas por los consumidores y con las que se prestó asistencia y asesoramiento. En este caso, prácticamente la totalidad de las solicitudes (98%) provenían de personas consumidoras residentes en nuestro país y el sector más consultado fue el de transporte con 3.645 consultas, lo que representa el 36% del total.

Encuesta de satisfacción del consumidor

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

Otras actividades

Asimismo, la Memoria anual incluye información relativa a las distintas actividades promocionales y de cooperación institucional con las que CEC-España pretende que los consumidores conozcan mejor sus derechos, las ventajas que ofrece el Mercado Único europeo, al tiempo que se consigue una mayor justicia social y una ciudadanía más integrada, libre y con mejores oportunidades. Para ello, se han 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. Se han publicado seis nuevos folletos y actualizado otros tres con los que, de forma sencilla y práctica, se han dado a conocer algunos de los asuntos más relevantes sobre consumo europeo transfronterizo. Igualmente se han publicado seis boletines bimestrales que han sido distribuidos a cerca de 1.500 suscriptores, instituciones y organismos de Consumo y con los que se ha hecho un repaso a las últimas novedades sobre los derechos de las personas consumidoras, los nuevos desarrollos normativos, y en los que se han ofrecido distintas recomendaciones y consejos prácticos.

En cuanto a la página web y redes sociales, se han llevado a cabo 221 actualizaciones de contenidos en el sitio web y llevado a cabo distintos trabajos que han permitido mejorar el posicionamiento SEO del portal, actualizar su diseño, así como optimizar su acceso y usabilidad. Por su parte, la cuenta de Twitter de CEC-España acabó 2022 con más de 1.400 seguidores lo que ha supuesto un incremento del 11% en comparación con el año anterior. En materia de cooperación institucional, el intercambio constante de información y experiencias ha permitido también mejorar los procesos de trabajo. Cabe destacar las cuatro visitas de estudio con Italia, Alemania, Francia, Dinamarca, Holanda, Chipre y Portugal; la participación en el Cooperation Day o la contribución en la difusión de un Kit educativo para enseñar a los más jóvenes a protegerse frente a los posibles abusos del mercado a la hora, por ejemplo, de comprar juegos en tiendas de aplicaciones, suscribirse a servicios online o comprar en internet.