

## Nota informativa

### CEC-España consigue reembolsar más de 1 millón de euros a los consumidores en 2023

**El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) publica su Memoria anual 2023 y cierra el año con más de 3.200 reclamaciones, cerca de 9.500 solicitudes de información gestionadas y más de medio millón de visitas a su página web.**

*Madrid, 01 de febrero de 2024.* El Centro Europeo del Consumidor en España inicia el año haciendo balance del trabajo realizado en 2023 con la publicación de su [Memoria anual](#). Este informe recoge los principales hitos y logros conseguidos durante el año pasado, entre los que destacan las de 3.200 reclamaciones y cerca de 9.500 solicitudes de información gestionadas en materia de consumo transfronterizo europeo. De esta forma, el Centro Europeo del Consumidor de nuestro país ha ayudado a alrededor de 12.700 personas consumidoras que han acudido a la red de Centros Europeos del Consumidor (red ECC-Net) en busca de ayuda y asesoramiento. Y gracias a la intervención del CEC-España, se ha conseguido que cerca del 60% de los casos se hayan resuelto de forma favorable para el consumidor, con reembolsos por un importe total de 1.033.000 de euros.

Por país de residencia del consumidor, solo el año pasado, 1.005 consumidores residentes en España acudieron al Centro solicitando ayuda para tramitar sus reclamaciones, lo que representa el 31,4% del total de reclamaciones. Asimismo, CEC-España también tramitó 707 reclamaciones de residentes en Francia (22,1%), 233 de residentes en Alemania (7,28%), 169 de Austria (5,28%) y 158 procedentes de Bélgica (4,9%), entre otras.

Con estas cifras, CEC-España vuelve a posicionarse en 2023 como uno de 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. Además, hay que advertir 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. En este sentido, hay que recordar que las resoluciones de la red ECC-Net son de carácter amistoso, no tienen capacidad sancionadora y no son vinculantes para la empresa. Asimismo, es necesario aclarar que entre los motivos por los que España es uno de los países europeos con mayor número de reclamaciones es porque somos uno de los países del mundo que más turistas extranjeros recibe.

Por sectores de actividad, cerca del 55% de las reclamaciones han sido del sector del transporte alcanzando las 1.755 reclamaciones, seguido muy de lejos por el sector de ocio y cultura con 335 reclamaciones (10,5%), restauración y tiempo compartido con 249 reclamaciones (7,8%), bienes y servicios con 235 reclamaciones (7,3%), y la industria de ropa y calzado con 235 reclamaciones (7,3%).

Además de las reclamaciones, CEC-España atendió a cerca de 9.500 solicitudes de información (un 6,5% más que en 2022) a las se contestó resolviendo las dudas planteadas por los consumidores. En este caso, prácticamente la totalidad de las solicitudes de información (95,6%) provenían de personas consumidoras residentes en nuestro país y el sector más consultado fue el de transporte con 3.505 consultas, lo que representa el 37% del total.

#### Encuesta de satisfacción del consumidor

A lo largo de 2023, 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 178 personas de los cuales el 73,6% se han mostrado satisfechos con los servicios prestados.

#### Otras actividades

Asimismo, la Memoria anual incluye información de las distintas actividades promocionales y de cooperación institucional con las que CEC-España persigue que los consumidores conozcan mejor sus derechos y las ventajas que ofrece el Mercado Único europeo. 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 siete nuevos folletos y actualizado otros dos 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 de noticias que con carácter bimestral se han distribuido a cerca de 1.500 suscriptores, instituciones y organismos de Consumo, informándoles de las últimas novedades sobre los derechos de las personas consumidoras y las nuevas normas en materia de consumo.

En cuanto a la página web, se han llevado a cabo 245 actualizaciones de contenidos y 113 nuevos desarrollos, y se ha incrementado el número de visitantes en un 177% con respecto al año anterior y superado el medio millón de visitas (un 146% más que en 2022). Por su parte, la cuenta de Twitter de CEC-España acabó 2023 con 1.533 seguidores lo que ha supuesto un incremento del 9,5% en comparación con el año anterior. Destacan también el número de reseñas publicadas por consumidores en Google. En total han sido 95 reseñas -un 171% más que en 2022- que han valorado al centro con una puntuación de cinco estrellas en el 90% de los casos.

El contenido de esta nota informativa 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.