



## Nota informativa

25 de abril de 2023

# CEC-España facilita a las personas consumidoras cerca de 100 plantillas estandarizadas para reclamar a las empresas

## Los modelos de hojas de reclamaciones, disponibles en español y en inglés en la web del Centro Europeo del Consumidor, ayudarán a los consumidores a defender sus derechos

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha publicado en su [página web](#) cerca de 100 modelos estandarizados de hojas de reclamaciones con los que se quiere ayudar a las personas consumidoras con sus reclamaciones de consumo. Estas plantillas, basadas en los supuestos de reclamación más habituales, facilitarán la argumentación legal necesaria para ayudar a los consumidores a defender mejor sus derechos ante las empresas.

Gracias a la ayuda y colaboración del [Centro Europeo del Consumidor de Países Bajos](#), ahora CEC-España ofrece también la posibilidad de descargarse estos modelos -disponibles en formato editable tanto en español como en inglés- que permitirán presentar la reclamación en primera instancia ante la empresa a la que compró el bien o contrató el servicio. Estos modelos sirven para un gran número de problemas que los consumidores suelen tener de forma habitual en algunos de los ámbitos más importantes del consumo, tales como el transporte de pasajeros, alquiler de coches, comercio online, garantía legal mínima, alojamiento, viajes combinados y tiempo compartido, así como distintas vulneraciones de los derechos del consumidor en el contexto de la pandemia generada por la COVID-19. No obstante, cabe advertir que estas plantillas son genéricas y, por lo tanto, cada persona deberá completarlas y adaptarlas a su caso y circunstancias particulares.

Asimismo, CEC-España recuerda que los residentes en nuestro país que hayan tenido un problema con una compra realizada en una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Noruega, Islandia o Reino Unido pueden dirigirse al Centro Europeo para solicitar ayuda con la tramitación de su reclamación. CEC-España podrá actuar en nombre del consumidor cuando este haya puesto previamente una reclamación contra la empresa y no ha obtenido una solución satisfactoria. En estos casos, el Centro se encargará de gestionar la reclamación con la colaboración de otros Centros Europeos, defendiendo los derechos de la persona consumidora y tratando de encontrar un acuerdo amistoso entre las partes.

### [Sobre el Centro Europeo del Consumidor en España \(CEC-España\)](#)

El Centro Europeo del Consumidor en España es un servicio público cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Consumo. Forma parte de la [red ECC-Net](#) (European Consumer Centre-Network) integrada por cada uno de los Centros Europeos de Consumidores de los Estados miembros, además de Noruega e Islandia. Creado en 2005, ofrece información, asistencia y asesoramiento personalizado a personas consumidoras que residen en España que tienen problemas con las transacciones realizadas en empresas con sede en otro país de la red ECC-Net, así como de Reino Unido. Su objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y disfruten de todas las ventajas que ofrece el Mercado Único.

>[Folleto institucional CEC-España](#).