



28 de mayo de 2020

El Centro Europeo del Consumidor en España refuerza el servicio de atención telefónica con una nueva línea adicional

La nueva línea de atención telefónica (00 34 91 822 44 25) tiene como objetivo mejorar el servicio de atención al consumidor del Centro Europeo y adecuarlo al incremento del número de llamadas recibidas durante el actual Estado de Alarma. A partir de ahora, el Centro contará con dos líneas telefónicas (91 822 44 25 y 91 822 45 55) que estarán operativas de lunes a viernes en horario de 10:00 a 13:00 horas.

Desde que se inició el actual Estado de Alarma en España como consecuencia de la pandemia por Covid-19, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha visto incrementado el número de reclamaciones - solo de consumidores residentes en España contra empresas en la Unión Europea, Reino Unido, Noruega e Islandia -en un 530% con respecto a 2018 y un 170 % respecto el 2019, pasando de 263 entre el 1 de abril y el 22 de mayo de 2018, a 1394 durante estas 8 semanas este año. A este incremento en el número de reclamaciones de consumidores nacionales habría que sumarle el incremento de reclamaciones recibidas de otros países de la UE, Reino Unido, Noruega e Islandia contra empresas con sede en nuestro país que se han multiplicado por cuatro con respecto al año 2018 en este mismo periodo y por dos en relación a estas 8 semanas del año pasado. Entre las reclamaciones más habituales durante este tiempo destacan las relacionadas con el transporte aéreo, los servicios de alojamiento, así como la cancelación de conciertos y eventos deportivos.

Por este motivo, y con el fin de ofrecer el mejor servicio posible a los consumidores y consumidoras, se ha reforzado la atención telefónica con una nueva línea adicional. A partir de ahora, los dos teléfonos habilitados son el 91 822 44 25 y el 91 822 45 55 y estarán operativos de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas. Se optimiza así el servicio asistencial que el Centro presta de forma gratuita a todos los ciudadanos para ayudarles a resolver sus dudas en materia de consumo y con el que se les asesora también sobre cómo reclamar en caso de que vean vulnerados sus derechos.

Asimismo, se recuerda a los consumidores residentes en España que -para resolver sus litigios sobre consumo transfronterizo dentro de la UE, Noruega e Islandia- deberán contactar preferentemente con CEC-España a través del formulario online disponible en la [web](#) para enviar sus consultas y reclamaciones.

Nota sobre CEC-España: El Centro Europeo del Consumidor en España pertenece a la red ECC-Net creada por la Comisión Europea en 2005 y compuesta por cada uno de los Centros Europeos del Consumidor de los distintos Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia. Todos ellos, ofrecen asistencia y asesoramiento gratuito en materia de consumo transfronterizo europeo. Para más información, puedes visitar la página web del [Centro Europeo](#) así como la de la [Comisión Europea](#). El Centro Europeo del Consumidor en España está cofinanciado por la Comisión Europea y el Ministerio de Consumo del Gobierno de España.