



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.