



9 de mayo #DíaDeEuropa #EuropeDay

La red de Centros Europeos del Consumidor consigue que se reembolsen más de 4 millones de euros a los consumidores durante la pandemia

Desde marzo de 2020, ha aumentado el número de personas consumidoras que acuden a la Red de Centros Europeos del Consumidor (Red ECC-Net) en busca de ayuda para resolver sus reclamaciones transfronterizas europeas. Desde el comienzo de la pandemia provocada por la Covid-19, la red ECC-Net ha conseguido reembolsar más de 4 millones de euros a consumidores afectados principalmente por la cancelación de vuelos, el cierre de hoteles o las restricciones de movilidad

Madrid, 7 de mayo de 2021.

La Red ECC-Net ayuda a los consumidores a recuperar su dinero

Desde el inicio de la pandemia, muchas personas consumidoras han visto cómo sus viajes han tenido que ser cancelados o retrasados debido a las medidas de seguridad adoptadas por la Covid-19 y, en muchos casos, los consumidores han tenido dificultades para conseguir el reembolso del dinero pagado. Por eso, y con motivo de la conmemoración del Día de Europa el próximo nueve de mayo, la red ECC-Net recuerda a todos los ciudadanos que -en caso de problemas con sus compras transfronterizas entre países de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Reino Unido- pueden acudir al Centro Europeo del Consumidor del país donde residen para solicitar ayuda para defender sus derechos y gestionar sus reclamaciones.

La red ECC-Net insiste en que los pasajeros afectados por las cancelaciones de sus viajes por parte de las empresas transportistas como consecuencia de la pandemia, tienen derecho al reembolso y recuerda que el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere. Sin embargo, durante este tiempo, muchos viajeros han tenido que acudir a los Centros Europeos del Consumidor al ver cómo se vulneraba este derecho ya que, en algunos casos, las compañías no ofrecen dichos reembolsos o si lo hacen es solo parcial. En este sentido, destaca que en el 70% de estos casos gestionados por los Centros Europeos se ha conseguido una solución favorable para los consumidores sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia.

Cifras de la red ECC-Net en el año de la COVID-19

Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, la red ECC-Net recibió 170.000 solicitudes de consumidores de toda Europa (un 44% más que en el mismo periodo del año anterior) que, o bien se han vulnerado sus derechos o tenían algún tipo de duda sobre la legislación europea de consumo. La gran mayoría de los casos estaban relacionados con el sector turístico, especialmente con la cancelación de vuelos, consumidores que no querían o no podían viajar debido a la pandemia, alojamientos cerrados o viajes combinados cancelados.

Como ejemplo, hace unos días, el Centro Europeo del Consumidor en España consiguió que Alitalia reembolsara a un consumidor residente en nuestro país, 1.800 € tras la cancelación de sus vuelos en Italia como consecuencia de las medidas adoptadas por la Covid-19.

Sobre ECC-Net:

La red ECC-Net (European Consumer Centre-Network) ofrece información, asistencia y asesoramiento en materia de consumo. Está formada por los Centros Europeos del Consumidor de los 27 Estados miembros de la UE, además de los de Noruega, Islandia y el de Reino Unido, ayudando a los consumidores a gestionar sus reclamaciones transfronterizas europeas sin necesidad de acudir a la vía judicial. Más información:

www.eccnet.eu