

Ayuda gratuita en asuntos transfronterizos de consumo

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) en 2021

European
Consumer Centres
Network




Co-funded by
the European Union



Nuestra misión

Nuestra red, formada por 29 Centros Europeos del Consumidor (CECs), permite a los consumidores conocer sus derechos y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece el mercado único.

Nuestra tasa de éxito

Nuestros asesores legales especializados en derecho de consumo europeo respondieron a

126 670
consultas de consumidores



El 64%

de las reclamaciones transfronterizas de los consumidores pudieron resolverse amistosamente directamente con los Centros.



Importe recuperado
(en euros)

€ 7,880,648

Tiempo medio en recibir la primera
respuesta: **22 días**
Tiempo medio de resolución: **63 días**

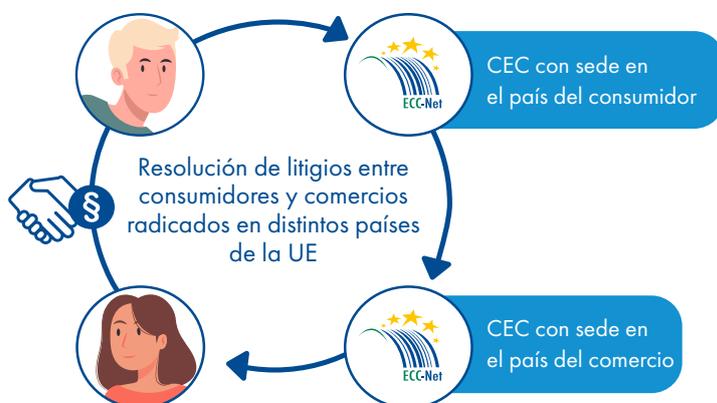


Las consultas sobre los derechos de los consumidores en las que no es necesaria la intervención del comercio, son resueltas en un plazo de **9 días**.

Cómo cumplimos nuestra misión

Los asesores legales ayudan a los consumidores a resolver sus problemas transfronterizos de forma gratuita gracias a su sólida experiencia jurídica. La red ofrece una visión general única, y una información fiable sobre asuntos de consumo en el mercado interior que puede ser utilizada para desarrollar distintas políticas con la colaboración de grupos de interés de ámbito europeo y nacional.

Nuestra ayuda al consumidor



Testimonios de consumidores

"Reservé una plaza en el aparcamiento de un aeropuerto belga. Pero como mi vuelo se canceló, pedí a la empresa del parking que me devolviera el dinero. No hubo respuesta. Contacté con CEC Francia y, afortunadamente, consiguieron anular la factura inicial"

Florence Lenfant
de Francia



"Había reservado un vuelo a Estados Unidos con una compañía aérea polaca. El vuelo se canceló, así que rellené un formulario electrónico y pedí el reembolso. No hubo respuesta. Durante 3 meses no pude hacer nada. Gracias a CEC Chequia me devolvieron el dinero en 2 semanas."

Miroslav Krekáč
de Chequia



"Durante la crisis de la COVID19, CEC Bulgaria me ayudó a resolver un caso con un hotel español: Pude volver a reservar para otra fecha sin perder mi dinero ¡Sigam con el buen trabajo!"

Svetoslav Genov
de Bulgaria



"Con la COVID-19, tuvimos problemas para obtener el reembolso de un vuelo. La aerolínea no quería ayudarnos. Probamos, sin suerte, con un agente privado. Posteriormente, nos pusimos en contacto con CEC Dinamarca y obtuvimos una respuesta rápida y profesional"

Christine y Lars Robdrup
de Dinamarca



País del consumidor

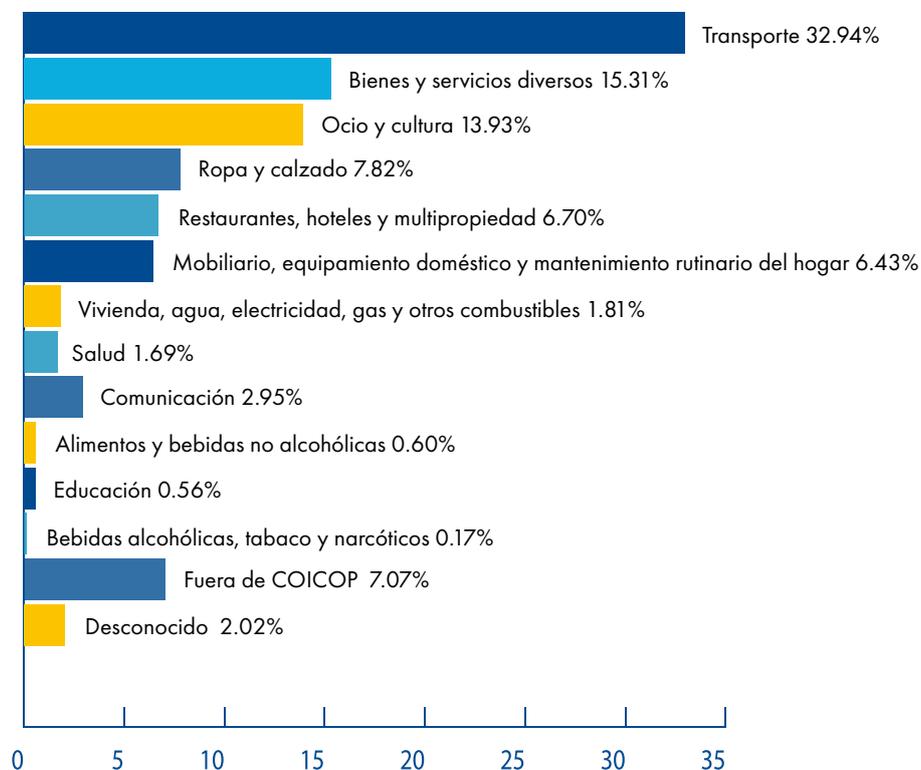
PAÍS DEL CONSUMIDOR	Total
Austria	8.690
Bélgica	13.474
Bulgaria	1.850
Croacia	332
Chipre	880
Republica Checa	2.035
Dinamarca	2.637
Estonia	999
Finlandia	2.692
Francia	14.406
Alemania	11.819
Grecia	935
Hungría	2.094
Islandia	172
Irlanda	2.291
Italia	8.538
Letonia	1.327
Lituania	2.497
Luxemburgo	3.184
Malta	656
Noruega	1.201
Polonia	5.647
Portugal	2.003
Rumania	3.828
Eslovaquia	1.215
Eslovenia	1.100
España	8.999
Suiza	7.299
Países Bajos	5.406
Reino Unido	8.464
TOTAL	126.670

País del comercio

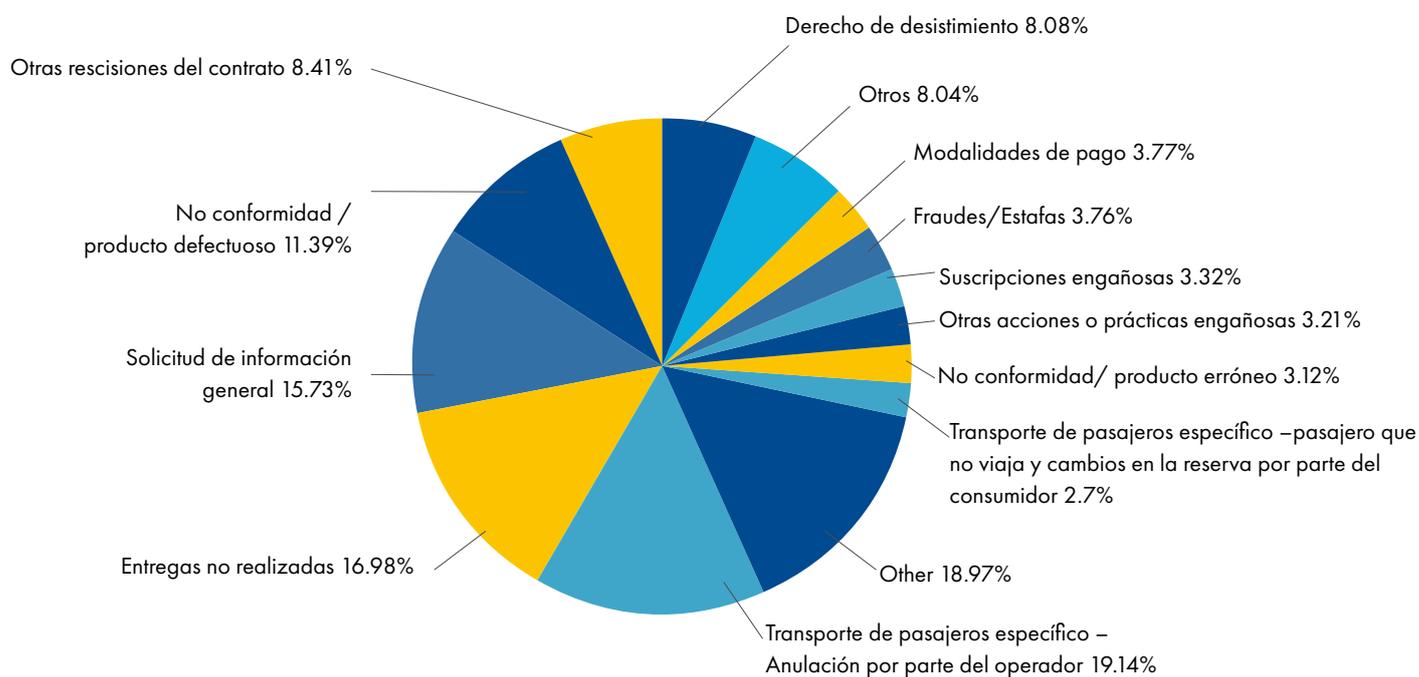
PAÍS DEL COMERCIO	Total
Austria	473
Bélgica	512
Bulgaria	203
Croacia	72
Chipre	671
Republica Checa	678
Dinamarca	230
Estonia	157
Finlandia	59
Francia	1.437
Alemania	2.925
Grecia	368
Hungría	621
Islandia	68
Irlanda	1.431
Italia	1.091
Letonia	412
Lituania	316
Luxemburgo	795
Malta	118
Noruega	81
Polonia	544
Portugal	563
Rumania	381
Eslovaquia	179
Eslovenia	173
España	2.562
Suiza	988
Países Bajos	2.054
Reino Unido	1.777
País del comercio	104.736
TOTAL	126.670

Sectores

El sector del turismo sigue siendo el número 1 en cuanto a problemas para los consumidores de la UE, sobre todo debido a la pandemia. Especialmente los servicios de transporte en vuelos internacionales, con un 20% de las solicitudes, fueron motivo de preocupación.



Naturaleza de la reclamación





Cómo obtenemos financiación



Estado Miembro

Comisión Europea



Nuestro servicio es totalmente gratuito para los consumidores gracias a la cofinanciación de nuestros socios.

European
Consumer Centres
Network



Co-funded by
the European Union

This publication was funded by the European Union. The content of this publication represents the views of the author only, and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

¿Quieres saber más?

Visítanos en

www.eccnet.eu



o síguenos en Twitter

[@ECC_web](https://twitter.com/ECC_web)

