



## Nota informativa

09 de mayo de 2023

# La red ECC-Net celebra el Día de Europa reembolsando cerca de 10 millones de euros a consumidores europeos en 2022

**La red ECC-Net ayudó a 118.000 consumidores residentes en la UE, Noruega e Islandia a gestionar sus reclamaciones relacionadas con compras transfronterizas europeas.**

Daniel, un consumidor español, compró tres billetes para volar a Singapur en verano de 2019 a través de una agencia de viajes finlandesa pero debido a la pandemia no pudo viajar por lo que terminó aceptando un bono que podría utilizar el verano siguiente. Llegó 2020 y los vuelos a Indonesia estaban restringidos de forma que finalmente solicitó la devolución íntegra de su dinero. La compañía aceptó, pero en lugar de devolverle la totalidad del importe (2.345 euros), le reembolsó solo una parte (781,67 euros) así que contactó con CEC-España y, gracias a su ayuda, consiguió que la agencia de viajes le abonara todo el dinero pagado.

Este es solo un ejemplo de muchos de los casos que, cada día, se gestionan en la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)) de forma que solo en 2022 se tramitaron 118.000 consultas de personas consumidoras relacionadas, por ejemplo, con retrasos en el transporte aéreo, viviendas vacacionales cuyos precios anunciados no correspondían con los finalmente cobrados, venta de entradas falsas para espectáculos o viajes en tren cancelados. Para defender los derechos de las personas consumidoras, la red ECC-Net cuenta con oficinas en un total de 29 países en las que trabajan más de 150 expertos legales asesorando y prestando asistencia a consumidores en 24 idiomas diferentes con el objetivo de encontrar una solución a sus problemas de consumo transfronterizo europeo sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia.

Todos los servicios de la red están dirigidos a personas consumidoras que residen en los 27 Estados miembros de la Unión Europea, así como en Noruega e Islandia. Y este año, con motivo de la conmemoración del [Día de Europa](#) que cada año tiene lugar el 9 de mayo, esta red quiere celebrar los casi diez millones de euros que los consumidores lograron recuperar en 2022. No obstante, se calcula que el valor económico es aún mayor ya que, gracias al asesoramiento de los profesionales que trabajan en ECC-Net, se evitó por ejemplo que los consumidores terminaran contratando suscripciones online engañosas.

### Una red que genera valor, justicia digital & mucho más...

Los expertos legales que trabajan en la red ECC-Net ayudan a los consumidores a resolver sus problemas de consumo transfronterizo de forma gratuita gracias a su sólida experiencia lo que confiere a la red una visión global en materia de consumo europeo a la vez que genera una valiosa información. Esta experiencia, junto con su conocimiento, permite desarrollar distintas políticas de consumo en colaboración con autoridades competentes y otros grupos de interés tanto de ámbito europeo como nacional, al tiempo que posibilita comparar la legislación de los distintos Estados miembros, así como conocer las mejores prácticas y desafíos en esta materia.

Un ejemplo de ello, es el [informe](#) que ECC-Net ha publicado sobre los derechos del consumidor en el nuevo entorno digital. Se trata de un documento en el que se ofrece la perspectiva de la red ECC-Net sobre una evaluación que hizo la [Comisión Europea](#) para determinar la adecuación de la legislación de la UE sobre este mismo tema.

### Dónde solicitar ayuda para reclamar

En cada país de la UE, además de en Islandia y Noruega, hay un Centro Europeo del Consumidor. Todos estos Centros forman la red ECC-Net desde la que se ofrece información a los consumidores sobre sus derechos en Europa, al tiempo que proporciona ayuda gratuita con sus problemas de consumo transfronterizos.

¿Vives en España y tienes un problema con una empresa de otro país de la UE? Entonces, puedes contactar con el Centro Europeo del Consumidor en España de forma gratuita a través de un sencillo [formulario en línea](#).

### Sobre el Día de Europa

El Día de Europa celebra, cada 9 de mayo, la paz y la unidad en Europa. Esta fecha marca el aniversario de la histórica firma de la [«Declaración Schuman»](#) en la que Schuman expuso su idea de una nueva forma de cooperación política en Europa, que haría inconcebible la guerra entre naciones europeas. Esta propuesta supone un ambicioso plan para garantizar la paz a largo plazo en la Europa de la posguerra y es considerada como el inicio de lo que hoy es la Unión Europea.

Robert Schuman, Ministro francés de Asuntos Exteriores, pronunció la Declaración que lleva su nombre el 9 de mayo de 1950. En ella proponía la creación de una Comunidad Europea del Carbón y del Acero (CECA) cuyos miembros pondrían en común la producción de carbón y de acero. La CECA, formada en su origen por Francia, Alemania Occidental, Italia, los Países Bajos, Bélgica y Luxemburgo, fue la primera de una serie de instituciones supranacionales que se convertirían en la UE que conocemos actualmente.