

Nota informativa

CEC-España conmemora el Día de Europa recordando cómo la UE protege a los consumidores

La red de Centro Europeos del Consumidor, (ECCNET) elabora un vídeo con algunos de los derechos más destacados de los consumidores

Madrid, 9 de mayo de 2022. Con motivo de la celebración del Día de Europa, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que todas las personas consumidoras de la Unión Europea, Noruega e Islandia pueden acudir a la red ECCNet para reclamar sus derechos cuando tengan algún problema relacionado con sus compras transfronterizas europeas. Para ello, los consumidores deberán reclamar previamente a la empresa y en caso de que no obtengan una respuesta satisfactoria, podrán dirigirse al Centro Europeo de su país de residencia para defender sus derechos. De este modo -solo en 2021- el Centro español gestionó 11.316 solicitudes, de las cuales 8.146 fueron solicitudes de información y 3.170 reclamaciones. Por sectores económicos, el mayor número de reclamaciones fueron sobre el sector del Transporte con 1.725, lo que representa el 54,4% del total litigios gestionados. Le sigue el sector de Restauración y Alojamiento (12,46%), Ocio y Cultura (11,13%), Mobiliario, Equipamiento Doméstico y Mantenimiento Rutinario del Hogar (6,9%), Bienes y Servicios diversos (5,29%) y Ropa y Calzado (7,79%). Por país de residencia del consumidor, el mayor número de reclamaciones tramitadas fueron las de residentes en España con un total de 852, lo que supone un 26,87%. Destacan también los residentes de Francia (23,18%), Bélgica (6,97%), Alemania (6,90%), Italia (4,98%), o de Austria y Reino Unido (4,6%, cada uno).

Para conmemorar este día, la red ECC-Net ha elaborado también un [vídeo](#) en el que se recogen algunos derechos de los consumidores, como el derecho de desistimiento, es decir el derecho a devolver un producto comprado a distancia o fuera del establecimiento -por ejemplo, en Internet- sin necesidad de justificar su decisión y sin que tenga que pagar penalización de ninguna clase. El plazo máximo de devolución es de 14 días naturales desde su recepción. El vídeo recoge también la importancia que tiene la normativa europea a la hora de proteger los derechos de los [pasajeros aéreos](#), por ejemplo, en caso de retrasos, cancelaciones o denegación de embarque. El Reglamento General de Protección de Datos que protege los datos personales de las personas consumidoras, así como la Directiva de Viajes Combinados con la que se ofrece protección a los viajeros que combinan distintos servicios de viaje como, por ejemplo, el transporte y el alojamiento, se ponen también en valor en la pieza audiovisual.

Sobre el Día de Europa

El Día de Europa tiene lugar cada 9 de mayo para celebrar la paz y la unidad en Europa. Una fecha que marca el aniversario de la conocida Declaración Schuman en la que este expuso su idea de una nueva forma de cooperación política en Europa, que haría inconcebible la guerra entre naciones europeas. La propuesta de Schuman se considera el comienzo de lo que hoy es la Unión Europea.

Sobre ECC-Net. La red ECC-Net aglutina a todos los Centros Europeos del Consumidor de todos los Estados miembros de la Unión Europea, además de Noruega e Islandia. Cada uno estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en otro país de la red. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos y ciudadanas conozcan sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único. Asimismo, los Centros Europeos contribuyen también con la mejora de las políticas y legislaciones en materia de consumo gracias a la estrecha colaboración con las distintas autoridades nacionales y europeas. Todo ello con el compromiso de reforzar la confianza de los consumidores en las compras transfronterizas europeas y defender sus derechos.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.