



Nota informativa

26 de septiembre de 2023

CEC-España conmemora el #DiaMundialDelTurismo 2023 defendiendo los derechos de los consumidores cuando viajan

Más del 30% de las reclamaciones y consultas gestionadas por la red ECC-Net en 2023 corresponden al sector transporte y turismo.

Como cada año, el Día Mundial del Turismo se conmemora el 27 de septiembre con celebraciones dirigidas por la Organización Mundial del Turismo ([OMT](#)). Su objetivo es concienciar a la comunidad internacional acerca del valor social, cultural, político y económico del turismo, y cómo este sector puede contribuir a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se trata esta de una conmemoración que tiene especial relevancia para España ya que, según el ministro español de Industria, Comercio y Turismo en funciones; Héctor Gómez, “España es un destino de calidad, un destino diversificado y desestacionalizado cada vez más deseado por los viajeros internacionales de todo el mundo”. Igualmente, el sector turístico español ha demostrado su resiliencia a los desafíos mundiales por lo que no cabe duda de que 2023 va a ser un año histórico para nuestro país.

Estas declaraciones del titular de Turismo, vienen además respaldadas por los últimos datos publicados por Turespaña, según los cuales, solo en el mes de agosto, los pasajeros procedentes de aeropuertos internacionales que llegaron a España ascendieron a 10,1 millones, un 12,3% más que en el mismo mes de 2022. Y entre [enero y agosto](#), recibimos 63,6 millones de pasajeros internacionales registrando un incremento del 20% respecto al mismo periodo de 2022.

Y la previsión para este mes de [septiembre](#) también se prevé optimista ya que las reservas de asientos en vuelos internacionales hacia España rozan los 10,7 millones. En comparación con el mismo mes del año 2022, cuando se ofertaron 9,7 millones, el incremento interanual es del 10,1%. Respecto al mejor septiembre prepandemia -el del año 2019- los datos son similares ya que, en aquel mes, el número de asientos reservados fue de 10,9 millones.

En este contexto, el papel desempeñado por la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)) es de crucial importancia ya que -en lo que va de año- más del 30% de las reclamaciones y consultas gestionadas en 2023 corresponden al sector Transporte y Turismo. Cabe recordar que cada uno de los Centros que integran la red ECC-Net ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en otro país de la red ECC-Net. Del mismo modo, ayuda a que los ciudadanos a que conozcan mejor sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único.

Por su parte, el ministro de Consumo en funciones, Alberto Garzón, ha señalado que la red ECC-Net “representa un gran ejemplo de cooperación a nivel europeo para beneficiar a las personas consumidoras. Su trabajo contribuye a reequilibrar las relaciones transfronterizas de consumo protegiendo los intereses de las personas consumidoras, especialmente las más vulnerables. Avanzamos así hacia unas relaciones de consumo más justas y equilibradas en el ámbito europeo”.

Como consecuencia de este trabajo, solo en [2022](#), CEC-España gestionó más de 3.500 reclamaciones de las cuales el 66% (2.300 reclamaciones) fueron del sector del Transporte y Turismo. En cuanto a las solicitudes de información, se tramitaron cerca de 9.000 solicitudes, el 30% de las cuales (2.715) estaban relacionadas con el sector Transporte y Turismo. De esta forma, más de 12.000 personas consumidoras que acudieron a ECC-Net recibieron ayuda de CEC-España el pasado año y el 42% de los casos estaban relacionados con este sector. Además, -gracias a la intervención de CEC-España- se consiguió que alrededor de la mitad del total de las reclamaciones se resolvieran de forma favorable para el consumidor, con reembolsos por un importe total de más de un millón de euros. Solo en el sector del Transporte y Turismo, esta cifra ascendió hasta casi 800.000 euros, lo que supone cerca del 80% del total de dinero reembolsado. Hay que destacar que del total de reclamaciones resueltas con éxito (1.446), el 76% correspondieron al sector del Transporte y Turismo (1.100).

En cuanto a los datos de este año, CEC-España lleva gestionadas más de 2.200 solicitudes de información sobre Transporte y Turismo (lo que supone el 32% del total de solicitudes recibidas hasta la fecha) y alrededor de 1.200 reclamaciones relacionadas con este sector (el 62% del total). Por lo que, en términos globales, el 39% de las reclamaciones y solicitudes de información gestionadas por CEC-España corresponden al sector Turismo y Transporte (3.406 de un total de 7.058).



Países que más visitan España

Reino Unido con 2,4 millones de pasajeros internacionales generó el 23,9% del total del flujo de llegadas a España en agosto, registrando un avance interanual del +7,7%. Baleares y Canarias fueron las que recibieron un mayor flujo de llegadas, del 28,6% y 20,4% respectivamente. Por su parte Cataluña, Galicia, País Vasco, Cantabria y P. De Asturias registraron los mayores crecimientos con tasas superiores al 10%.

La llegada de pasajeros desde **Alemania** se situó en 1,4 millones (14,1% del total) y aumentó un +6,7%, dirigiéndose principalmente a Baleares (48% de los pasajeros) y experimentando notorios aumentos en el P. de Asturias, la C. Valenciana y Andalucía.

Desde **Italia** llegó el 9,9% del flujo de pasajeros recibidos en agosto (cerca de 1 millón) registrando un crecimiento interanual del +20,3%, que benefició especialmente a Cataluña, la C. de Madrid y Baleares. Francia emitió el 7,6% del total de pasajeros en agosto, mostrando una expansión del +8,5% que favoreció especialmente a Baleares, Cataluña y Madrid que recibieron conjuntamente el 65,6% del total de llegadas desde Francia.

Por otro lado, según ha informado el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en agosto de 2022, los mercados que registraron un mayor crecimiento han sido Polonia, con un +35,9%, seguido de Portugal e Italia, con un +26,8% y +20,3% respectivamente. Con un crecimiento inferior al 5% solo está entre los principales Bélgica que registra un aumento del 4,5% interanual.

Sobre CEC-España

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un organismo de carácter público que presta sus servicios a las personas consumidoras que residen en nuestro país. Está financiado por la Unión Europea y el Ministerio de Consumo y, al igual que el resto de centros que integran la red ECC-Net, ofrece información, asesoramiento y asistencia a los consumidores sobre asuntos relacionados con consumo europeo transfronterizo. Como parte de estos servicios de asistencia, intermedia en nombre de los consumidores gestionando sus reclamaciones relacionadas con compras realizadas en tiendas con sede en otro Estado miembro, además de en Islandia, Noruega y Reino Unido. Contribuye así a que los residentes de España conozcan mejor sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado interior único y el mercado único digital.

Fuente de la información: [Ministerio de Industria, Comercio y Turismo](#)

Documento relacionado: [Memoria anual 2022](#) CEC-España