

## Nota informativa

# Los Centros Europeos del Consumidor ayudaron a más de 124.000 consumidores en 2023

**La Red de Centros Europeos del Consumidor (Red ECC-Net) ayuda a las personas consumidoras de la Unión Europea (UE) cuando tienen problemas con una empresa de otro país europeo. El año pasado, la Red ECC-Net respondió a más de 124.000 preguntas y reclamaciones y ayudó a los consumidores a recuperar alrededor de 9 millones de euros.**

Madrid, 14 de junio de 2024. A lo largo de 2023, la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) resolvió el 60% de las reclamaciones recibidas. Entre los asuntos que gestiona la red, destacan los relacionados con el derecho de desistimiento o de garantía, así como con la cancelación de vuelos, la pérdida de envíos de mercancías o los derechos de los viajeros en caso de catástrofe natural. En todos los casos, los consumidores fueron ayudados por abogados especializados de 29 países de la UE que hicieron todo lo posible para intentar llegar a un acuerdo extrajudicial a favor del consumidor.

Como consecuencia de este trabajo, los consumidores recibieron el año pasado reembolsos por un total de casi nueve millones de euros. Además, la red ECC-Net ayudó a los consumidores a evitar contratos con precios excesivos o se consiguió protegerles frente a las estafas y productos engañosos. Igualmente, la experiencia de la red ECC-Net junto con toda la información que se genera con la tramitación de las reclamaciones, hace que ECC-Net sea una institución europea privilegiada para ofrecer recomendaciones que mejoren la protección de todas las personas consumidoras en la Unión Europea.

### ECC-Net, con el foco en la defensa de los derechos de los consumidores

Gracias a su dilatada experiencia, la red ECC-Net conoce a fondo los problemas de las personas consumidoras en Europa. Además, cuenta con un equipo de juristas especializados en Consumo en cada uno de los países en los que la red está presente. Por todo ello, ECC-Net es una valiosa fuente de información para la Administración Pública, organizaciones de consumidores, así como medios de comunicación, tanto a escala europea como nacional.

Entre los sectores que generan más consultas, destaca el sector del transporte aéreo. Solo el pasado año, la red recibió 22.000 consultas sobre los derechos de los pasajeros aéreos. Por este motivo, ECC-Net quiere poner de manifiesto el distinto nivel de protección que se ofrece a los viajeros dependiendo de si los servicios de viaje contratados forman parte de un [viaje combinado](#) o no. En este sentido, la red advierte que, en caso de insolvencia, el usuario está protegido con un seguro solo si es un "viaje combinado". De ahí que la red solicite una mejor protección a todos los viajeros en estos casos. Al mismo tiempo, considera necesario una revisión de las normas sobre los derechos de los pasajeros aéreos con las que se ofrezca una mayor claridad y mejor protección a las personas consumidoras.

En cuanto a la publicación de documentos en 2023, es destacable la publicación de un documento de posicionamiento sobre el derecho de reparación previsto por la UE para 2023. En él, la red pide una mejor protección contra la obsolescencia programada e información clara sobre las opciones de reparación. Igualmente, la red participó en un destacado número de conferencias y talleres en los que compartió su experiencia en materia de Consumo.

Toda la información sobre las actividades llevadas a cabo por la Red de Centros Europeos del Consumidor en 2023, [aquí](#).

### Sobre ECC-Net.

La red [ECC-Net](#) (European Consumer Centre Network) está compuesta por los Centros Europeos de Consumidores de la UE, Islandia y Noruega. Desde su creación en 2005, cada uno de estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las compras realizadas en otro país de la red ECC-Net, así como de Reino Unido. Su objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un servicio público cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y forma parte de la [red ECC-Net](#)

Fuente de la información: [ECC-Net](#)