

| CEC-España

Ayuda gratuita en asuntos

transfronterizos de consumo europeo



| Memoria anual 2023



Centro Europeo del Consumidor en España



Introducción

CEC-España

- Contacto
- Equipo
- Tasa de éxito
- Características del servicio

Asistencia a consumidores

- Solicitudes de información
 - Solicitudes por residencia
 - Solicitudes por sectores
- Reclamaciones
 - Reclamaciones por residencia
 - Reclamaciones por sectores

3

4

- 4
- 4
- 4
- 5

6

- 6
- 6
- 7
- 8
- 8
- 9

Comunicación

- Boletín de Noticias
- Folletos
- Campañas
- Notas informativas
- Página web
- Redes sociales

Cooperación

- Stuty visits
- Colaboración
- ReSetTheTrend

10

- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15

16

- 16
- 16
- 16

Esta Memoria aglutina las actividades realizadas por CEC-España durante 2023 así como los principales logros alcanzados durante el último año. Estructurada en cuatro apartados, ofrece información institucional donde se incluyen las características de los servicios que presta, así como la asistencia ofrecida a las personas consumidoras ya sea para responder a sus solicitudes de información como a las reclamaciones enviadas. Gracias al esfuerzo de los diez profesionales que forman parte del equipo de trabajo, se han podido atender cerca de 9.500 solicitudes de información y 3.200 reclamaciones. Como resultado de este trabajo, se ha logrado que las empresas hayan reembolsado más de 1.033.000 euros a los consumidores. Seguramente, esta cifra haya contribuido en parte a que cerca del 74% de las personas que se han dirigido al Centro para pedir ayuda se muestren satisfechos con nuestros servicios, frente al 70% del año anterior. Por otro lado, la superación de la pandemia ha permitido normalizar el elevado número de reclamaciones que se recibieron durante los años críticos de la Covid-19, especialmente en 2020, alcanzando unas cifras muy similares a las anteriores de la pandemia, lo que ha hecho posible que el servicio prestado tenga un mayor estándar de calidad.

Un año más, no queremos dejar pasar esta oportunidad para dar las gracias a todas las personas consumidoras que confían en nosotros para tratar de resolver sus litigios de consumo europeo transfronterizo. Muchas gracias también a todos los que, en 2023, han visitado nuestra página web en busca de información o ayuda: 403.580 visitantes (un 177% más que en 2022), que han permanecido en nuestro website un 156% más de tiempo que en el año anterior (una media de 53 segundos por visita). Y no solo eso, también ha mejorado notablemente el número de reseñas que los consumidores han dejado sobre nosotros en Google pasando de 35 a 95, de las cuales casi un 90% han sido de 5 estrellas, lo que ha hecho aumentar la valoración global. Nuestro número de seguidores en Twitter, ahora X, también ha aumentado un 9,5% por lo que ya tenemos 1.533 followers. Muchas gracias también por el interés mostrado por el Boletín de Noticias que -con carácter bimestral- lo reciben cerca de 1.500 suscriptores e instituciones.

Así ha sido 2023 para CEC-España, y hemos comenzado 2024 convencidos de que este año seguiremos creciendo y mejorando.

Información, asesoramiento y ayuda sobre consumo europeo transfronterizo

El Centro Europeo del Consumidor en España es un servicio público, cofinanciado por la [Unión Europea](#) y el [Gobierno de España](#). Está integrado en la [red ECC-Net](#) constituida por los Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los países que integran la Unión Europea (UE), además de Islandia y Noruega. Desde su creación en 2005, ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuito y personalizado a las personas consumidoras nacionales que tienen problemas en sus compras realizadas en otro país de la red y Reino Unido. Su objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos como consumidores, y disfruten de todas las ventajas que ofrece el Mercado Único europeo. Asimismo, la red ECC-Net trabaja con autoridades competentes y stakeholders tanto nacionales como europeos relacionados con los intereses colectivos de los consumidores con el fin de impulsar iniciativas para fortalecer y proteger mejor a los consumidores.



Contacto

✉ Madrid. Príncipe de Vergara, 54

✉ cec@consumo.gob.es

☎ +34 91 822 45 55

Horario de atención telefónica y presencial: De lunes a viernes. De 9:00 a 14:00 horas.

Equipo

El equipo de trabajo del Centro Europeo del Consumidor en España está integrado por un total de diez profesionales especializados en Consumo: personal técnico, asesores legales y un responsable de Comunicación; orquestados por el Director de la oficina que lidera el trabajo para ofrecer el mejor servicio posible.

10 profesionales especializados en Consumo



Tasa de éxito



12.686 consumidores atendidos.

56,1% reclamaciones resueltas favorablemente para el consumidor.

73,6% de consumidores satisfechos.



3.200 reclamaciones.

1.005 de consumidores españoles.

2.195 de consumidores extranjeros.

9.486 solicitudes de información.

9.066 de consumidores españoles.

420 de consumidores extranjeros.



Más de **1.033.000** de euros reembolsados.

219.851,85 euros a residentes en España.

814.087,51 euros a residentes en el extranjero.

Vía de entrada de solicitudes de información y reclamaciones

✉ **35,2 %**
Email

☎ **28,3 %**
Teléfono

🌐 **33,7 %**
Página web

👤 **2,8 %**
Registro

Reclamaciones

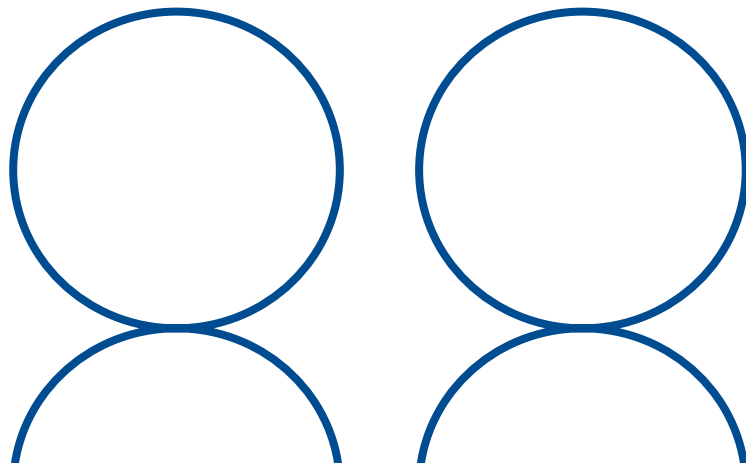
14 días

para atender las reclamaciones

Información

10 días

para atender las solicitudes de información

**Características del servicio**

- ✓ Servicio de carácter público. Gratuito.
- ✓ Información en la lengua oficial donde reside el consumidor.

Reclamaciones

Los servicios del Centro Europeo del Consumidor en España están dirigidos a las personas consumidoras que residen en nuestro país y que han tenido algún tipo de controversia relacionada con una compra transfronteriza realizada a una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Noruega, Islandia o Reino Unido. En estos casos, CEC España podrá actuar en nombre de la persona consumidora siempre que haya reclamado previamente a la empresa por escrito y no haya obtenido una respuesta satisfactoria. Para ello, intermediará para encontrar un acuerdo amistoso entre las partes, gestionando la reclamación con la colaboración de otros Centros Europeos. Quedan fuera del ámbito de competencia de CEC-España los casos de fraude, las reclamaciones por daños y perjuicios y las relacionadas con determinados productos de inversión como divisas, opciones binarias o criptomonedas.

Resoluciones de CEC-España:

- ✓ De carácter amistoso (extrajudiciales).
- ✓ Sin capacidad sancionadora.
- ✓ No vinculantes (voluntarias).

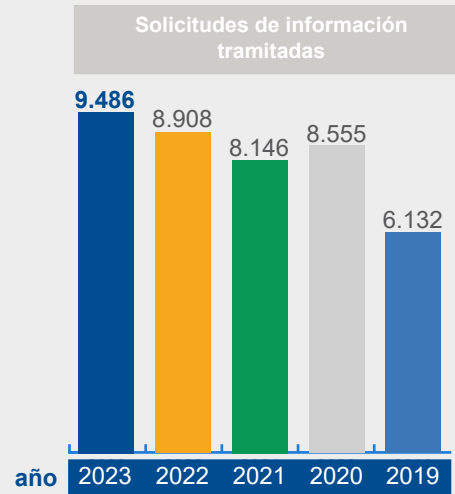
Información

El Centro presta un servicio de información y asesoría legal con el objetivo de ayudar a los consumidores a conocer mejor sus derechos y resolver las posibles dudas que puedan tener sobre consumo europeo.



Solicitudes de información

Una de las funciones de CEC-España es ofrecer información y asesoramiento sobre consumo europeo. Para ello, lo más fácil es contactar con el Centro Europeo del país donde residen y en el caso de España, lo más habitual es hacerlo a través del formulario online, por e-mail, o llamando al teléfono 91 822 45 55 dentro del horario de atención telefónica: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas. Una vez recibida la solicitud de información, un asesor realizará una primera valoración y hará todo lo posible para contactar con el consumidor en un plazo de 10 días hábiles. No obstante, puede ocurrir que el Centro no tuviera las competencias para gestionar la consulta o que fuera necesaria información adicional para contestar. En ambos casos, se informará puntualmente. Asimismo, podría suceder que se precise realizar una consulta a otro CEC –normalmente sobre la normativa vigente del otro país– con el fin de asesorar adecuadamente al consumidor.



9.486

solicitudes de información tramitadas en 2023

- ✓ 9.066 de consumidores españoles
- ✓ 420 de consumidores extranjeros

+ 6,5%

de solicitudes de información que en 2022



| Solicitudes de información por residencia del consumidor* | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| País | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| Alemania | 21 | 46 | 26 | 6 | 35 |
| Austria | 2 | 6 | 9 | 16 | 1 |
| Bélgica | 7 | 11 | 12 | 12 | 8 |
| Bulgaria | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| Chipre | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| Croacia | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 |
| Dinamarca | 1 | 4 | 4 | 9 | 7 |
| Eslovaquia | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| Eslovenia | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| España | 5.766 | 8.053 | 7.607 | 8.340 | 9.066 |
| Estonia | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Finlandia | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| Francia | 37 | 102 | 122 | 86 | 45 |
| Fuera de la UE, Noruega e Islandia | 174 | 181 | 236 | 198 | 123 |
| Grecia | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| Hungría | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| Irlanda | 4 | 4 | 6 | 13 | 13 |
| Islandia | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Italia | 15 | 44 | 17 | 51 | 27 |
| Letonia | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Lituania | 0 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| Luxemburgo | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| Malta | 2 | 0 | 1 | 5 | 4 |
| Noruega | 1 | 3 | 0 | 3 | 11 |
| Países Bajos | 8 | 4 | 4 | 9 | 15 |
| Polonia | 5 | 3 | 7 | 6 | 11 |
| Portugal | 27 | 23 | 32 | 36 | 39 |
| Reino Unido | 31 | 34 | 34 | 38 | 27 |
| Republica Checa | 5 | 9 | 1 | 7 | 2 |
| Rumania | 4 | 8 | 5 | 8 | 5 |
| Suecia | 6 | 2 | 6 | 6 | 9 |

Solicitudes de información por sectores*

| Sector | 2022 | 2023 |
|--|--------------|-------------|
| Salud | 75 | 71 |
| Comunicación | 491 | 415 |
| Bienes y servicios diversos | 1.080 | 913 |
| Ocio y cultura | 669 | 713 |
| Restaurantes, hoteles y tiempo compartido | 898 | 913 |
| Transporte | 3.245 | 3505 |
| Ropa y calzado | 373 | 465 |
| Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar | 262 | 304 |
| Alimentos y bebidas no alcohólicas | 18 | 27 |
| Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes | 6 | 5 |
| Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles | 135 | 86 |
| Educación | 59 | 86 |
| Fuera de COICOP | 254 | 431 |
| Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net | 226 | 371 |
| Desconocido | 1.117 | 1181 |



9.486

solicitudes de información tramitadas



El **37%** de las solicitudes de información son sobre el sector de Transporte



Reclamaciones

CEC-España ayuda a las personas consumidoras que residen en nuestro país a gestionar sus reclamaciones sobre consumo transfronterizo europeo. Para ello, tan solo es necesario rellenar el [formulario](#) online disponible en la página web. En caso de que el Centro no tenga las competencias para tramitar la reclamación, se informará de las alternativas disponibles y si fuera necesaria información adicional, también se le indicará al consumidor. Una vez que el expediente está completo y es analizado por un asesor legal, se contactará con el CEC del país donde tiene sede la empresa a la que se quiere reclamar. A partir de este momento, se defenderán los derechos del consumidor y se tratará de resolver la reclamación de forma amistosa.

CEC-España también colabora con otros Centros de la red ECC-Net tramitando reclamaciones de consumidores que viven en otros países europeos que quieren reclamar a empresas de nuestro país, facilitando el contacto entre ambas partes.

+ 1 millón de euros
Reembolsados



Dado que nuestro país es uno de los países del mundo que más turistas extranjeros recibe, no sorprende que -en 2023- CEC-España se vuelva a posicionar como uno de los centros de la red ECC-Net que más reclamaciones ha gestionado, logrando que el 56% se hayan resuelto de forma favorable para el consumidor.

Además, hay que advertir que la mayoría de las que no se han resuelto de forma satisfactoria ha sido porque la empresa o no ha contestado, o no ha querido colaborar.

Con todo ello, solo el año pasado, se han conseguido reembolsos para los consumidores por un valor total de más de 1.033.000 euros.

3.200

Reclamaciones recibidas en 2023

~ 1.005 de consumidores españoles

~ 2.195 de consumidores extranjeros

56%

Reclamaciones resueltas favorablemente para el consumidor

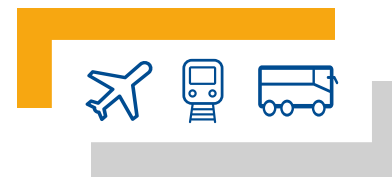
% del total de reclamaciones

| | | Reclamaciones por residencia del consumidor* | | | | | |
|--------|------------------------------------|--|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | | País | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 7,28 % | Aelmania | | 209 | 220 | 219 | 195 | 233 |
| 5,28 % | Austria | | 101 | 104 | 147 | 144 | 169 |
| 4,9 % | Bélgica | | 189 | 300 | 221 | 167 | 158 |
| | Bulgaria | | 13 | 28 | 24 | 32 | 19 |
| | Chipre | | 9 | 16 | 13 | 16 | 15 |
| | Croacia | | 5 | 75 | 19 | 31 | 25 |
| | Dinamarca | | 39 | 53 | 33 | 48 | 58 |
| | Eslovaquia | | 10 | 11 | 7 | 15 | 5 |
| | Eslovenia | | 16 | 27 | 29 | 13 | 20 |
| 31,4 % | España | | 1.056 | 1.748 | 852 | 1.065 | 1.005 |
| | Estonia | | 14 | 20 | 17 | 13 | 13 |
| | Finlandia | | 38 | 61 | 30 | 47 | 43 |
| 22,1 % | Francia | | 426 | 451 | 735 | 817 | 707 |
| | Fuera de la UE, Noruega e Islandia | | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | Grecia | | 26 | 19 | 21 | 22 | 26 |
| | Hungría | | 27 | 25 | 14 | 23 | 28 |
| | Irlanda | | 96 | 82 | 79 | 74 | 34 |
| | Islandia | | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 4,6 % | Italia | | 156 | 431 | 158 | 138 | 146 |
| | Letonia | | 6 | 11 | 7 | 21 | 12 |
| | Lituania | | 20 | 32 | 14 | 41 | 33 |
| | Luxemburgo | | 30 | 15 | 22 | 14 | 20 |
| | Malta | | 14 | 47 | 29 | 28 | 12 |
| | Noruega | | 9 | 10 | 6 | 10 | 14 |
| 3,1 % | Países Bajos | | 132 | 136 | 71 | 121 | 101 |
| | Polonia | | 20 | 103 | 82 | 71 | 73 |
| 2,8 % | Portugal | | 92 | 64 | 66 | 71 | 90 |
| | Reino Unido | | 236 | 207 | 147 | 175 | 47 |
| | Republica Checa | | 33 | 30 | 21 | 28 | 25 |
| | Rumania | | 28 | 58 | 72 | 47 | 33 |
| | Suecia | | 54 | 55 | 13 | 16 | 31 |

| Reclamaciones por sectores | | |
|--|--------------|--------------|
| Sector | 2022 | 2023 |
| Salud | 75 | 17 |
| Comunicación | 491 | 99 |
| Bienes y servicios diversos | 1.080 | 235 |
| Ocio y cultura | 669 | 335 |
| Restaurantes, hoteles y tiempo compartido | 898 | 249 |
| Transporte | 3.245 | 1.755 |
| Ropa y calzado | 373 | 235 |
| Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar | 262 | 192 |
| Alimentos y bebidas no alcohólicas | 18 | 14 |
| Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes | 6 | 3 |
| Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles | 135 | 20 |
| Educación | 59 | 12 |
| Fuera de COICOP | 254 | 8 |
| Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net | 226 | 21 |
| Desconocido | 1.117 | 5 |



3.200
reclamaciones
recibidas



El **54,9%** de las
reclamaciones han sido
sobre Transporte



Boletín de Noticias

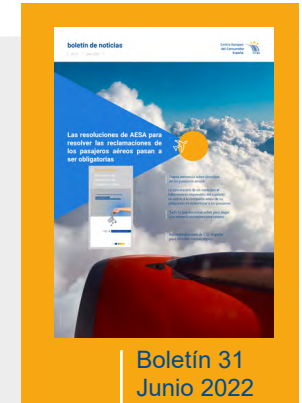
El Boletín de Noticias de CEC-España es una publicación de carácter bimestral en el que se recogen las últimas novedades sobre los derechos de las personas consumidoras, las nuevas normas en materia de Consumo de la UE, así como recomendaciones y consejos prácticos sobre compras transfronterizas europeas. Editado en formato digital, está disponible en la página [web](#) del Centro Europeo y son remitidos de forma electrónica a cerca de 1.500 suscriptores, instituciones, organismos de Consumo, así como distintos cargos de responsabilidad del sector. El objetivo no es otro que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas y protección que ofrece el Mercado Único europeo.

1.500 suscriptores, instituciones, organismos de Consumo ya reciben el Boletín de Noticias



Únete a nuestro Boletín de Noticias

Suscríbete y recibe toda la información y novedades de consumo





Folletos

Con estas publicaciones se pretende ayudar a las personas consumidoras a que conozcan mejor sus derechos y las ventajas que ofrece el Mercado Único europeo. A lo largo de 2023, CEC-España ha publicado un total de siete folletos nuevos y ha revisado y actualizado otros 2. Este material divulgativo y de carácter didáctico, permite a los consumidores conocer -de forma sencilla los asuntos más relevantes en materia de consumo europeo transfronterizo, así como la normativa que lo regula. Cada uno está dedicado a un sector o ámbito de consumo específico, incluyen información y recomendaciones útiles para que los consumidores puedan hacer valer mejor sus derechos cuando tengan algún problema en sus compras. Todos ellos han sido elaborados teniendo en cuenta las actuales políticas europeas con las que se persigue fortalecer los derechos de Consumo e incluyen material gráfico y ejemplos prácticos. Entre otros, destacan los dedicados a los pasajeros ferroviarios, los patinetes eléctricos, los peajes en Italia, el folleto institucional, o el dedicado a la plataforma para la resolución de litigios en línea.

7 folletos nuevos



Memoria anual 2022



Folleto institucional CEC-España



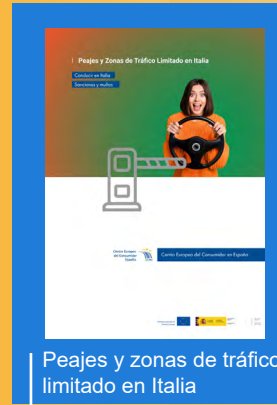
Resolución de litigios en línea



Orientarse en Lisboa



Patinetes eléctricos



Peajes y zonas de tráfico limitado en Italia



Transporte ferroviario

+ 2 folletos actualizados



Transporte aéreo



Rebajas



Campañas

Prácticamente todas las decisiones conllevan un acto de consumo. Por eso, las políticas que refuerzan a los consumidores son esenciales para conseguir también una mayor justicia social y construir una ciudadanía más integrada, libre y con mejores oportunidades. Para ayudar a las personas consumidores en este proceso y contribuir a que conozcan y defiendan mejor sus derechos, cada año, CEC-España lleva a cabo distintas campañas con el objetivo de que los ciudadanos puedan seguir disfrutando de uno de los niveles de protección al consumidor más altos del mundo. Estas son algunas de las más destacadas.

Black Friday



Día Mundial de los Derechos del Consumidor



Día Mundial del Turismo



Safer Internet Day



- BlackFriday
- Navidad
- Rebajas de verano
- Inteligencia artificial
- Adicción digital
- Desafíos digitales y ecosociales
- Ley de Servicios Digitales
- Ley de Mercados Digitales
- La nueva publicidad en la era de los influencers
 - Publicidad de influencers
 - Influencers y publicidad encubierta
- Seguridad y privacidad en las redes sociales
- Fraudes online
- Ciberestafas y víctimas online
- Productos falsificados
- Comercio online en España
- Eurocopa 2024
- Copa del Mundo de Rugby 2023
- Copa del Mundo de Rugby 2023 (II)

Educación financiera

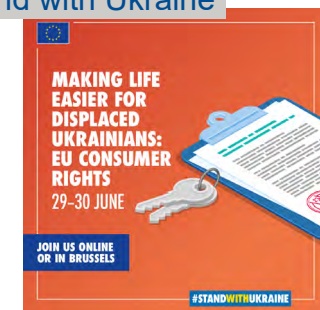
- Créditos al consumo
- Cuentas bancarias en números rojos
- Cuentas bancarias de pago básicas
- Tarjetas bancarias y gastos por cambio de divisa
- Pagos con moneda extranjera
- Domiciliación de recibos
- Guía sobre fraudes y estafas financieras de la CNMV

Food Checker, la app contra la calidad dual



- Día de Europa
- Día Mundial de los Derechos del Consumidor
- Vuelta al cole
- Seguridad de los juguetes
- Día Mundial del Turismo
- Presidencia española del Consejo de la UE
 - Prioridades Presidencia española de la UE
 - Prioridades Presidencia española de la UE (II)
- Semana Santa, recomendaciones para viajar
- Jornada Mundial de la Juventud (Portugal)
- 2023, año europeo de las competencias
- Nuevo derecho de reparación
- Food Checker, la app para luchar contra la calidad dual
- ReFashionNow, para una moda más sostenible
- Presume de armario sostenible
- 30 Aniversario del Mercado Único europeo
- Rebajas de invierno
- Stand with Ukraine
- Safer Internet Day

Stand with Ukraine





104

Notas informativas
publicadas

+32 %
que en 2022

Notas informativas

Con la información adecuada, las personas consumidoras conocerán mejor sus derechos. Por eso, CEC-España analiza las novedades de las principales instituciones y autoridades en materia de consumo, con el objetivo de generar nuevos contenidos de interés para los consumidores y que éstos puedan tomar decisiones de compra adecuadas y responsables. Y por eso, estamos comprometidos con la mejora constantemente del acceso a la información y al conocimiento. Esta capacitación y la efectiva protección de sus intereses son los cimientos para construir un nuevo consumo más justo, seguro y sostenible. Con este fin, a lo largo de 2023, CEC-España ha publicado en su página web un total de 104 notas informativas sobre temas relevantes como la regulación de la inteligencia artificial y los derechos de los consumidores en el actual entorno digital, el nuevo derecho a reparar los productos, los avances en materia de protección de los pasajeros o la educación financiera.

Altavoz de las políticas nacionales de Consumo

El Centro Europeo del Consumidor se ha hecho eco de gran parte de las políticas de consumo del Gobierno de España. A lo largo de 2023, contribuyó a difundir, entre otros temas, la campaña "Presume de armario sostenible" con la que se trató de reflexionar sobre el consumo de usar y tirar de la moda (fast-fashion), las medidas para reforzar la seguridad y el control del agua envasada preparada y de manantial, los trabajos para reforzar los derechos de los consumidores frente a fraudes masivos, las medidas para proteger a la infancia del consumo de los alimentos nocivos, las prioridades de la Presidencia española del Consejo de la UE, las subvenciones para promover la defensa y protección de los consumidores, la campaña "Uno de cada cinco delitos" para concienciar sobre la cibercriminalidad, o la investigación a influencers para evitar la publicidad encubierta o engañosa.

Titulares destacados

- ✓ Europa propone nuevas medidas para reforzar los derechos de los pasajeros de todos los modos de transportes
- ✓ Acuerdo europeo sobre las primeras normas del mundo sobre inteligencia artificial
- ✓ Europa quiere ser la primera del mundo en establecer normas contra la adicción digital para proteger a los consumidores
- ✓ Nuevas normas europeas que aumentarán la protección de los consumidores que soliciten créditos al consumo
- ✓ El Parlamento Europeo pide normas y precios coherentes para el equipaje de mano en los aviones
- ✓ Primeros expedientes sancionadores a varias aerolíneas lowcost por cobrar por el equipaje de mano
- ✓ Las grandes agencias de viajes online se comprometen a reembolsar en 14 días los vuelos cancelados
- ✓ Expedientes sancionadores a varias aerolíneas por no tener teléfono gratuito de atención al cliente
- ✓ Las resoluciones de AESA para resolver las reclamaciones de los pasajeros aéreos serán obligatorias a partir del 2 de junio
- ✓ Cobrar a los pasajeros aéreos por corregir una errata en sus datos personales para poder volar es ilegal
- ✓ Europa propone nuevas normas para que las personas consumidoras puedan reparar los productos de forma más sencilla



Página web

Uno de los objetivos de CEC-España es ayudar a los consumidores con sus reclamaciones. Para facilitar este trabajo, se han elaborado más de 40 plantillas de hojas de reclamaciones que podrán utilizarse para reclamar por escrito y en primera instancia a las empresas. Todas están disponibles de forma gratuita en la web del Centro.

40

Nuevas plantillas de hojas de reclamaciones



Visitas: 527.089

146% + más que en 2022.

Visitantes: 403.580

177% + más que en 2022.

Visitas internacionales: 68%

9% + que en 2022.



Duración media de la visita:

53 segundos

156% + que en 2022.



245 actualizaciones

✓ **123** en español

✓ **122** en inglés



+11 %

que en 2022



113 nuevos desarrollos

✓ **56** en español

✓ **57** en inglés



+413 %

que en 2022

nuevas secciones:

- ✓ Servicios financieros
- ✓ Patinetes eléctricos
- ✓ Buscador
- ✓ Página de error 404
- ✓ Transporte ferroviario
- ✓ Transporte en autobús



Redes sociales



Más de 1.500 seguidores en X (antiguamente conocida como Twitter) con los que se comparte información sobre los derechos de las personas consumidoras. En este canal, CEC-España no solo genera contenidos propios a través de múltiples post e hilos. También se difunden contenidos de la red ECC-Net y otros grupos de interés, instituciones europeas y autoridades competentes. En ambos casos, el objetivo es que los ciudadanos y ciudadanas conozcan mejor sus derechos como consumidores a través de información sencilla, consejos prácticos, o alertas de seguridad.

Campañas destacadas:

- ✓ BlackFriday
- ✓ Calendario de adviento
- ✓ Día Mundial de los derechos del consumidor
- ✓ Día Mundial del Turismo
- ✓ Safer Internet Day
- ✓ Find your way around Libon
- ✓ Making life easier for displaced Ukrainians

1.533 Seguidores + 9,5 % que en 2022

514 posts + 2,8 % que en 2022

Redes sociales



Con 104 suscriptores, el canal de Youtube de CEC-España difunde contenido audiovisual elaborado principalmente por la red ECC-Net y la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea.

104 Suscriptores + 4 % que en 2022



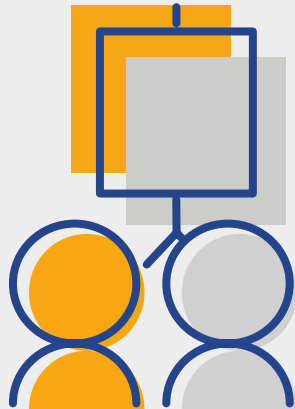
95 Reseñas + 171,4% que en 2022

90% de las valoraciones han sido 5 estrellas ★★★★★



Cooperación

La cooperación entre los Centros que componen la red ECC-Net es fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades. Por eso, CEC-España participa también en el intercambio constante de información y experiencias entre los equipos, con el fin de mejorar los procesos de trabajo y el servicio prestado a los consumidores.



Study Visit



La visita de estudio celebrada este año con Finlandia, República Checa y Suecia permitió optimizar nuestra gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo. Durante las distintas sesiones de trabajo organizadas, se analizó el funcionamiento de los organismos para la [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL) que las personas consumidoras pueden utilizar para tratar de resolver sus litigios de consumo de forma transparente, rápida, imparcial y justa, sin necesidad de acudir a los tribunales. Se debatió también sobre el funcionamiento de la Plataforma europea para la Resolución de Litigios relacionados con las compras realizadas en Línea ([Plataforma RLL](#)). Igualmente, sirvió también para abordar el funcionamiento del [Proceso Europeo de Escasa Cuantía](#), un procedimiento judicial para demandas transfronterizas europeas (excepto Dinamarca), por asuntos de hasta 5.000 euros, sin necesidad de abogados o procuradores que se lleva cabo a través de formularios estandarizados disponibles en todas las lenguas oficiales de la UE y que la persona consumidora podrá presentar en su idioma y desde su municipio.

Colaboración

CEC-España ha participado también en la difusión de información de interés para los consumidores que van a viajar a Alemania con motivo del Campeonato de Europa de Fútbol de la [UEFA](#) (Eurocopa 2024), aquellos que viajaron a Francia durante la [Copa del Mundo de Rugby 2023](#), o los que se desplazaron a Portugal para asistir a la [Jornada Mundial de la Juventud](#).



ReSetTheTrend

El Centro español participó en una [campaña](#) europea con la que se quiso cambiar la tendencia en el consumo de moda. Con el hashtag [#ReFashionNow](#), se instó a evitar el desperdicio en la industria de la moda y luchar por un mejor planeta dando una segunda oportunidad a la ropa de segunda mano.



Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.