

Centro Europeo del Consumidor En España

C/ Príncipe de Vergara, 54
28006. Madrid
[T] + 34 91 822 45 55
www.cec-msssi.es

Ayuda y asesoramiento para los consumidores Europeos



Estimada Comunidad de protección al consumidor:

Uno de los objetivos del [Centro Europeo del Consumidor \(CEC\)](#) en España es ofrecer un servicio de calidad y la mejor asistencia posible a los consumidores residentes en nuestro país que hayan tenido algún tipo de problema con compras o contrataciones realizadas en empresas con sede en otro Estado miembro de la Unión Europea, Noruega e Islandia.

Nuestro Centro forma parte de la red [ECC-Net](#) (European Consumer Centre-Network) integrada por todos los Centros de cada uno de los 28 Estados miembros de la Unión Europea, Noruega e Islandia donde se comparten unos estándares y procedimientos de trabajo comunes y de obligado cumplimiento en toda la red europea.

Dado que recibimos reclamaciones procedentes de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) que no cumplen los requisitos necesarios para poder gestionarse a través de los centros de esta red europea, y con el fin de optimizar la colaboración entre CEC y las OMICs, nos gustaría trasladaros algunos aspectos que consideramos relevantes por eficacia y eficiencia.

El CEC España únicamente gestiona aquellas reclamaciones que cumplen con los siguientes requisitos:

- El reclamante deberá ser consumidor que resida habitualmente en España.
- El reclamado deberá ser una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia. No tramitamos reclamaciones contra empresas con sede en España.
- Las reclamaciones deberán cursarse de forma telemática a través de nuestro [Formulario de reclamaciones](#) disponible en nuestra página web, adjuntando ineludiblemente la siguiente documentación en pdf:
 - Reclamación previa y por escrito contra la empresa,
 - Factura o comprobante de compra
 - Y todas aquellas pruebas que el consumidor considere necesario para defender sus derechos.

A lo largo de este mes está previsto gestionar las reclamaciones con una nueva herramienta de trabajo en red desarrollada por la Comisión Europea, que no permitirá tramitar reclamaciones en papel u otras vías diferentes a la aquí señalada, por lo que os

Cofinanciado por la
Unión Europea



agradeceríamos que las reclamaciones que se trasladan a este Centro sean a través de nuestro formulario online ([Formulario de reclamaciones](#)).

Informaros, asimismo, que hemos creado un sitio web, que esperamos que sea de utilidad sobre aspectos que pudieran ser de utilidad para vuestro trabajo y para los consumidores y usuarios: <http://www.cec-msssi.es>

Aprovecho la ocasión para remitiros nuestra infografía **¿Cuándo recurrir al CEC?** que espero que sea de ayuda.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier duda o consulta que pueda surgir al respecto. Podéis hacerlo a través del siguiente correo electrónico (cec@msssi.es)

Muchas gracias por vuestra colaboración.

Un fuerte abrazo,

Cofinanciado por la
Unión Europea



aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición