



Inicio >Cómo Reclamar (/CEC/web/apartados/Como_Reclamar.htm)

Centro Europeo del Consumidor

¿Reside habitualmente en España y quiere reclamar como consumidor a una empresa de otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia?

El Centro Europeo del Consumidor en España podrá ayudarle si ha reclamado previamente a la empresa por escrito, no ha utilizado la vía judicial y siempre que no se trate de un caso de fraude. Y cuando no sea posible llegar a un acuerdo amistoso, se asesorará sobre otras alternativas o acciones legales como el Proceso Europeo de Escasa Cuantía (https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do).

Envíe su reclamación ante las instituciones competentes

- Si su consulta va dirigida contra una empresa española consulte aquí (/CEC/web/apartados/Como_Reclamar.htm) las vías extrajudiciales y judiciales para reclamar.
- Si reside habitualmente en otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia y la consulta va dirigida contra una empresa con sede social en España, deberá ponerse en contacto con el Centro Europeo de su país (/CEC/web/secciones/content_map.htm).
- Si su consulta está relacionada con cancelaciones, retrasos, denegación de embarque

- o cambio de clase en transporte aéreo, deberá dirigirse a [AESA \(https://www.seguridadaaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx\)](https://www.seguridadaaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx).
- o Si su consulta está relacionada con entidades supervisadas por el Banco de España, deberá ponerse en contacto con [Banco de España \(https://clientebancario.bde.es/pcb/es/\)](https://clientebancario.bde.es/pcb/es/).
 - o Si su consulta está relacionada con el transporte terrestre o actividades auxiliares y complementarias del transporte terrestre (incluido el alquiler de vehículos), deberá ponerse en contacto con las [Juntas Arbitrales del Transporte \(https://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/TRANSPORTE_TERRESTRE/SERVICIOS_TRANSPORTISTA/JUNTAS_ARBITRALES/default.htm\)](https://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/TRANSPORTE_TERRESTRE/SERVICIOS_TRANSPORTISTA/JUNTAS_ARBITRALES/default.htm).
 - o Si su consulta está relacionada con servicios de inversión, deberá ponerse en contacto con la [CNMV \(http://www.cnmv.es/portal/Inversor/Como-Reclamar.aspx\)](http://www.cnmv.es/portal/Inversor/Como-Reclamar.aspx).
 - o Si su consulta está relacionada con proveedores comercializadores de servicios (por ejemplo, electricidad y gas natural) que no respetan el procedimiento de contratación y no cuentan con el consentimiento de los clientes para realizar los cambios de suministrador, deberá ponerse en contacto con la [CNMC \(https://blog.cnmc.es/2017/03/15/te-han-cambiado-de-compania-de-energia-electrica-o-gas-sin-tu-permiso-vias-para-reclamar/\)](https://blog.cnmc.es/2017/03/15/te-han-cambiado-de-compania-de-energia-electrica-o-gas-sin-tu-permiso-vias-para-reclamar/).
 - o Si su consulta está relacionada con seguros y fondos de pensiones deberá ponerse en contacto con el [Servicio de Reclamaciones de Protección al Asegurado y al Partícipe \(http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp\)](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp).
 - o Si su consulta está relacionada con telecomunicaciones, deberá dirigirse a la [Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones \(http://www.usuarioteleco.gob.es/reclamaciones/Paginas/reclamaciones.aspx\)](http://www.usuarioteleco.gob.es/reclamaciones/Paginas/reclamaciones.aspx).
 - o Si su consulta está relacionada con Protección de Datos, deberá dirigirse a la [AEPD \(https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formConsulta/consulta.jsf\)](https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formConsulta/consulta.jsf).

¿Necesita información sobre sus derechos como consumidor?

+

¿Necesita que el Centro Europeo le ayude con su reclamación?

+

Asunto: Información sobre los formularios de reclamaciones y solicitud de información

De: INC <inc@msssi.es>

Fecha: 20/09/2018 13:35



Estimados compañeros:

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.

Para la gestión de las reclamaciones y de las solicitudes de información se ha puesto en marcha una nueva herramienta de trabajo en red desarrollada por la Comisión Europea que no permite tramitar reclamaciones ni solicitudes de información en papel u otras vías diferentes a las aquí señaladas. Por lo tanto, todas las reclamaciones y solicitudes de información que se trasladen a este Centro deberán remitirse únicamente a través de nuestros formularios online (Formulario de reclamaciones y Formulario de consulta o solicitud de información).

RECLAMACIONES:

El Centro Europeo del Consumidor 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 dicho Formulario de reclamaciones disponible en nuestra página web, adjuntando ineludiblemente la siguiente documentación en pdf:
 - o Reclamación previa y por escrito contra la empresa,
 - o Factura o comprobante de compra,
 - o Y todas aquellas pruebas que el consumidor considere necesario para defender sus derechos.

CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO:

Estas solicitudes deberán remitirse a este Centro también a través de nuestro formulario online. (Formulario de consulta o solicitud de información).

Asimismo, ponemos a vuestra disposición nuestro sitio web con información que esperamos que sea de utilidad, tanto para el desempeño de vuestro trabajo, como para los consumidores y usuarios: <http://www.cec-msssi.es>

Aprovecho la ocasión para remitiros nuestra guía ¿Cuándo recurrir al CEC? que espero os 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@mscbs.es)

Muchas gracias por vuestra colaboración.

Un fuerte abrazo,
