

Nota informativa

Los Centros Europeos del Consumidor de Italia y España se reúnen en Madrid para mejorar la defensa de los derechos de los consumidores

El encuentro ha permitido compartir conocimiento sobre la gestión de las reclamaciones, la organización de los equipos de trabajo y la política de comunicación

Madrid, 11 de marzo de 2022. Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Italia y España, Stefano Albertini y Carlos García, se reunieron en Madrid -en el marco de una "Visita de Estudio"- con el objetivo de intercambiar experiencias y optimizar la organización de los flujos de trabajo.

Durante el encuentro -celebrado el 11 de marzo y al que asistió también una representación del equipo de CEC-España- se compartió información sobre la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo, así como el papel que juegan los mecanismos de [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL). En este sentido, los directores de ambos Centros pusieron de manifiesto la falta de cultura que existe sobre estas entidades -tanto por parte de las personas consumidoras como de los comercios- lo que hace que actualmente no se utilicen de forma generalizada estos valiosos instrumentos que permiten resolver conflictos de forma rápida, sencilla y barata, por la vía extrajudicial.

Ambos centros abordaron también los sectores con mayor número de reclamaciones y coincidieron en que, al tratarse de dos importantes destinos turísticos, los servicios más reclamados son los relacionados con los viajes, especialmente el transporte aéreo. En lo que se refiere a la estructura organizativa, cabe destacar que, el equipo de juristas italiano está especializado por áreas temáticas mientras que, en España, la carga de trabajo se organiza a través de un sistema automatizado que establece, a través de filtros, la prioridad de los casos. Al hablar de las distintas iniciativas de comunicación, se puso en valor el importante papel que juega la red ECCNet a la hora de divulgar información local para que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único.

[Sobre el Centro Europeo del Consumidor en España \(CEC-España\)](#)

El Centro Europeo del Consumidor en España es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Consumo. El Centro forma parte de la [red ECC-Net](#) (European Consumer Centre-Network) integrada por cada uno de los Centros Europeos de Consumidores de los Estados miembros, además de Noruega e Islandia. 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 transacciones realizadas en empresas con sede en otro país de la red ECC-Net. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como personas consumidoras y disfruten de todas las ventajas que ofrece el mercado único.