

## Nota informativa

### Los Centros Europeos del Consumidor de Portugal y España se reúnen en Lisboa para mejorar la defensa de los consumidores

**El encuentro ha permitido identificar algunos de los retos para defender mejor los derechos de los consumidores, especialmente en el sector de alquiler de coches y en las entidades para la resolución alternativa de litigios.**

*Madrid, 23 de noviembre de 2022.* Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Portugal y España, Carla Farto y Carlos García Briz respectivamente, se reunieron en Lisboa -en el marco de una "Visita de Estudio" celebrada el 2 de noviembre con el objetivo de mejorar y optimizar la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo entre los consumidores y empresas de estos dos países. Durante esta sesión de trabajo -a las que asistieron también una representación del equipo portugués formada por varios asesores legales y la responsable de comunicación- se analizaron los principales desafíos a los que deben enfrentarse estos Centros, especialmente en los sectores de alquiler de coches, transporte aéreo y comercio electrónico. Destacada relevancia adquirió el debate generado en torno a la necesidad de mejorar la protección de las personas consumidoras que deciden alquilar un vehículo ya que se trata de un sector con un elevado número de reclamaciones. De esta forma, se planteó organizar distintas reuniones entre las empresas de alquiler de coches y los Centros Europeos del Consumidor con el objetivo de tratar de acercar posturas y garantizar un mejor cumplimiento de las normas europeas.

Asimismo, el encuentro sirvió para debatir sobre el funcionamiento de los organismos para la [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL), que las personas consumidoras pueden utilizar para tratar de resolver sus conflictos de consumo de una forma transparente, rápida, efectiva, imparcial y justa, sin tener que acudir a los tribunales. Al abordar este asunto, ambos Centros coincidieron en la complejidad de conocer el funcionamiento específico de todas las entidades europeas acreditadas para la resolución alternativa de litigios y, por tanto, la dificultad de ayudar a los consumidores con sus reclamaciones de consumo transfronterizo cuando quieren utilizar estas entidades RAL. Además, desde la Dirección de Servicios de Comunicación al Consumidor de la Dirección General del Consumidor portuguesa, se presentó el funcionamiento del sistema RAL en Portugal, que destaca por la obligación de las empresas de someterse a arbitraje de consumo en asuntos de hasta 5000€.

Por último, se plantearon algunos de los proyectos en común que podrían desarrollarse el próximo año aprovechando la proximidad entre los países vecinos. De esta forma, se apuntó -por ejemplo- la posibilidad de llevar a cabo distintas campañas de comunicación conjuntas para facilitar información en materia de consumo transfronterizo tanto a consumidores como a instituciones de ámbito local, especialmente en las zonas fronterizas. Esta iniciativa complementaría la [Estrategia de Turismo Transfronterizo 2022-2024](#) firmada recientemente, con la que se quiere promover inversiones en destinos y experiencias turísticas en los dos lados de la frontera hispano-portuguesa y posicionar a la Península Ibérica como uno de los destinos turísticos más competitivos y sostenibles del mundo.

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

El Centro Europeo del Consumidor en España es un servicio público cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Consumo. 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, ofrece información, asistencia y asesoramiento personalizado a personas consumidoras que residen en España 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 consumidores y disfruten de todas las ventajas que ofrece el mercado único.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo. El Centro Europeo del Consumidor en España no se hace responsable de las posibles variaciones o imprecisiones de los distintos descuentos aplicados para cada una de las modalidades de billetes del transporte público por lo que se recomienda consultar los sitios webs de las autoridades responsables de dichos descuentos.