

## Nota informativa

### Los Centros Europeos del Consumidor de España, Dinamarca y Países Bajos se reúnen para optimizar la gestión de las reclamaciones transfronterizas

#### El encuentro ha permitido seguir avanzando en la mejora de la defensa de los derechos de los consumidores europeos

*Madrid, 17 de noviembre de 2021.* Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de España, Dinamarca y Países Bajos, acompañados por una representación de sus equipos de trabajo, se dieron cita en Utrecht los días 10 y 11 de noviembre, en una “Visita de Estudio” que permitió acercar posturas sobre cómo mejorar la gestión de reclamaciones a través de nuevos protocolos de colaboración más diplomáticos, abiertos y empáticos, y donde el consumidor se postula como el eje estratégico que guíe siempre el funcionamiento de los Centros.

De esta forma, los tres Centros se comprometieron a optimizar la cooperación institucional con el fin de que las personas consumidoras que residen en la Unión Europea, Islandia o Noruega obtengan la asistencia necesaria para defender sus derechos. Para ello, se deberán realizar todos los esfuerzos posibles y agotar los recursos disponibles para tratar de encontrar una solución que resuelva sus litigios de consumo. “Todos los consumidores deberán recibir sin excepción la asistencia y ayuda que precisen”, señalaron los directores de los Centros.

Por otro lado, el encuentro sirvió también para poner de manifiesto la importancia de seguir avanzando en la automatización de los procesos con el objetivo de ser más eficientes en la tramitación de las reclamaciones y consultas de los consumidores.

#### 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.

En 2020, CEC-España gestionó un total de 8.555 consultas informativas, lo que supone un 40% más que en el año anterior, situando a nuestro país como el tercero con mayor número de solicitudes de información de la [red ECC-Net](#), tan solo por detrás de Alemania y Reino Unido. En lo que se refiere a las reclamaciones, a lo largo de 2020 se gestionaron 4.447, un 43% más que en 2019.