

Nota informativa

Los Centros Europeos del Consumidor de Chipre, Dinamarca, Países Bajos y España se reúnen en Madrid para mejorar la defensa de los consumidores

El encuentro ha permitido compartir información sobre la gestión de las reclamaciones y, en especial, cómo mejorar la protección de los jóvenes consumidores

Madrid, 26 de septiembre de 2022. Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Chipre, *Anastasia Stylianidou*; Dinamarca, *Lars Arent*; Países Bajos, *Eva Calvelo*; y España, *Carlos Briz*, se han reunido en Madrid -en el marco de una "Visita de Estudio" celebrada el 22 y 23 de septiembre- con el objetivo de mejorar y optimizar la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo entre los consumidores y empresas de esos países. Durante estas dos sesiones de trabajo -a las que asistieron también una representación de asesores legales y responsables de comunicación- se analizó el funcionamiento de los mecanismos para la [Resolución Alternativa de Litigios \(RAL\)](#), que las personas consumidoras pueden utilizar para tratar de resolver sus litigios de consumo de una forma transparente, rápida, efectiva, imparcial y justa, sin tener que acudir a los tribunales. Asimismo, se debatió sobre el funcionamiento de la Plataforma europea para la Resolución de Litigios por compras en Línea ([RLL](#)). Esta plataforma es una herramienta online desarrollada por la Comisión Europea que facilita a los ciudadanos la resolución alternativa de litigios relacionados con compras realizadas en línea y cuyo punto de contacto en España es el Centro Europeo del Consumidor. Por tanto, este Centro es el encargado de ofrecer asistencia a todas las personas que necesiten ayuda para presentar reclamaciones a través de dicha Plataforma.

Por otro lado, y con motivo de que este año se celebra el Año Europeo de la Juventud, los directores de los Centros participaron telemáticamente en una mesa redonda organizada por la Comisión Europea a la también asistieron otros representantes de la ECC-Net y de los [Safer Internet Centers](#). En esta mesa redonda se debatió sobre cómo mejorar la protección de la infancia y la juventud, dado que este grupo de la población es especialmente vulnerable y cada vez está más expuesto a servicios y contenidos digitales e interconectados. De ahí que la Comisión Europea también haya adoptado recientemente una nueva estrategia en favor de una Internet más adecuada para los niños, garantizando que el actual entorno digital sea más seguro, accesible y dotado de un carácter eminentemente informativo. En este contexto, cabe destacar que la mayoría de los niños utiliza sus teléfonos inteligentes a diario, con casi el doble de frecuencia que hace diez años, y a una edad cada vez más temprana. De esta forma, la "Visita de Estudio" sirvió también para abordar el papel de los Centros Europeos del Consumidor a la hora de proteger mejor a los menores frente a la desinformación o la exposición de contenidos nocivos e ilegales; de fomentar sus capacidades digitales, especialmente de los que se encuentran en una situación vulnerable; y de contribuir a que los niños y niñas disfruten de los mismos derechos en línea y fuera de línea, sin importar su origen geográfico, circunstancias económicas y personales, favoreciendo al mismo tiempo su participación activa en una sociedad cada vez más digital.

A modo de conclusión, el encuentro finalizó poniendo de manifiesto la conveniencia de mantener este tipo de encuentros para estrechar lazos interpersonales lo que redundará en una mejor comunicación y colaboración entre los Centros Europeos y por ende en un mejor servicio a los consumidores.

[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 estarán 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.