

## Nota informativa

### Los Centros Europeos del Consumidor de España, Finlandia, República Checa y Suecia se reúnen en Madrid para defender mejor los derechos de los consumidores

#### El encuentro ha permitido compartir experiencias sobre la gestión de las reclamaciones y el funcionamiento de los organismos para la Resolución Alternativa de Litigios

Madrid, 26 de abril de 2023. Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de España, *Carlos Briz*; Finlandia, *Milla Lahtinen*; República Checa, *Ondřej Tichota* y Suecia, *Kristoffer Pettersson*; se han reunido en Madrid en el marco de una “Visita de Estudio” celebrada el 26 y 27 de abril. El objetivo fundamental de este tipo de encuentros, que cada año se mantienen con distintos Centros Europeos, es mejorar los procesos para la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo. En esta ocasión, durante las dos sesiones de trabajo -a las que asistieron también una representación de asesores legales y responsables de comunicación- se analizó el funcionamiento de los organismos para la [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL) que las personas consumidoras pueden utilizar para tratar de resolver sus litigios de consumo de forma transparente, rápida, imparcial y justa, sin necesidad de acudir a los tribunales. Asimismo, se debatió sobre el funcionamiento de la Plataforma europea para la Resolución de Litigios relacionados con las compras realizadas en Línea ([Plataforma RLL](#)). Se trata esta de una herramienta online desarrollada por la Comisión Europea cuyo punto de contacto en España es el Centro Europeo del Consumidor. De este modo, el Centro español es el encargado de ofrecer asistencia a todas las personas que necesiten ayuda para presentar reclamaciones a través de la Plataforma RLL.

La “Visita de Estudio” sirvió también para abordar el funcionamiento del [Proceso Europeo de Escasa Cuantía](#), un procedimiento judicial para demandas transfronterizas europeas (excepto Dinamarca), por asuntos de hasta 5.000 euros, sin necesidad de abogados o procuradores que se lleva cabo a través de formularios estandarizados disponibles en todas las lenguas oficiales de la UE y que la persona consumidora podrá presentar en su idioma y desde su municipio (partido judicial). Asimismo, durante una de las mesas de trabajo en la que participaron los asesores legales, se abordó cómo mejorar la gestión de las reclamaciones en aquellos sectores con mayor número de reclamaciones en nuestro país. Entre ellos se encuentran el sector del transporte que supuso el 67% del total de las reclamaciones gestionadas en 2022, seguido del sector de ocio y cultura (12%), restaurantes, hoteles y tiempo compartido (9%), bienes y servicios (6%), así como el de ropa y calzado (6%).

A modo de conclusión, la “Study Visit” finalizó poniendo de manifiesto la importancia de la automatización y especialización de los procesos, así como el desarrollo profesional continuo de los trabajadores de la red ECC-Net con el objetivo de ofrecer la mejor calidad posible. Igualmente, se destacó la necesidad de mantener este tipo de encuentros ya que permiten estrechar lazos interpersonales lo que redundará en una mejor comunicación y colaboración entre los Centros y por ende en un mejor servicio a las personas consumidoras.

#### [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. Creado 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, así como de Reino Unido. Su objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y disfruten de todas las ventajas que ofrece el Mercado Único.

>> [Memoria Anual CEC-España](#).

>> [Folleto institucional CEC-España](#).