

CEC-España visita los Centros Europeos del Consumidor de Alemania y Francia

La visita permitirá compartir información, dinamizar las reclamaciones e impulsar los proyectos de futuro de los Centros.

Madrid. 11 julio de 2018. – El director del Centro Europeo del Consumidor de Alemania, Bernd Krieger; la directora del Centro francés, Bianca Schulz y la jefa de oficina española, Pilar Biesa, junto con distintos miembros de sus equipos, han mantenido un encuentro durante los días 9, 10 y 11 de julio en las sedes que estos centros tienen en Kehl (Alemania).

La visita se inauguró con una presentación institucional que sirvió para dar a conocer la labor que España está realizando para ayudar a los consumidores con sus reclamaciones transfronterizas contra empresas de la UE, Noruega o Islandia. Posteriormente, se celebraron distintas sesiones de trabajo para analizar la metodología de cada uno de los centros. Allí surgieron distintas oportunidades para optimizar los recursos y mejorar la eficiencia del servicio prestado, especialmente en los sectores que acaparan un mayor número de reclamaciones como son las relacionadas con el transporte aéreo, el alquiler de coches o los fraudes online.

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network) integrada por un total de 30 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 28 Estados miembros de la UE, 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. En estos casos, CEC España actúa en nombre del consumidor cuando haya puesto una reclamación contra la empresa y no haya obtenido una solución satisfactoria. De esta forma, gestionará su reclamación con la colaboración de otros Centros Europeos, tratando de encontrar un acuerdo amistoso entre las partes y facilitando toda la información en su propio idioma.

El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único en un entorno en el que la diversidad cultural y las diferencias legales de Europa pueden dar lugar a situaciones complejas de resolver cuando se compra en el extranjero.

Vídeo Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España).

Email: cec@msssi.es / Teléfono: +34 91 822 45 55/  @eccspain / Síguenos en [youtube](#) / www.cec-msssi.es.

Este proyecto ha sido financiado por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020).

El contenido que aquí se recoge refleja únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja los puntos de vista de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.