



La red ECC-Net respalda la apuesta del Parlamento Europeo por el impulso de las herramientas digitales para los consumidores.

- El eurodiputado Daniel Dalton, rapporteur del “Nuevo Marco para los Consumidores”, ha destacado la importancia de hacer que los derechos de los consumidores sean más conocidos, accesibles y comprensibles para los consumidores europeos. Sus planes incluyen el lanzamiento de una App que proporcione una fuente única de asesoramiento y resolución de disputas. El Sr. Dalton ha manifestado que “la App identificará el tipo de asistencia que necesitan los usuarios, ya sea información sobre sus derechos, ayuda para obtener un reembolso o para la resolución de un litigio de larga duración, dirigiendo a los consumidores a la vía más adecuada para solucionar sus problemas”..”¹

Como red paneuropea, los Centros Europeos del Consumidor (red ECC-Net) están en contacto diario con los consumidores de todos los Estados miembros, Noruega e Islandia. Por este motivo, tienen una posición única para identificar las nuevas necesidades de los consumidores europeos en el mercado digital actual.

Calculadora de derechos aéreos: Una sencilla herramienta para los consumidores

Gracias al trabajo de la red ECC-Net, se ha podido constatar que los derechos del consumidor, a menudo, pueden ser demasiado complicados e inaccesibles; especialmente en el ámbito del transporte aéreo donde los derechos de los pasajeros están supeditados a aspectos tales como el tipo de incidente, la distancia del trayecto, el tiempo del retraso del vuelo o si el viaje se realiza dentro o fuera de la UE.

Esta situación hace que los consumidores tengan dificultades para saber, de forma clara, qué derechos tienen cuando viajan en avión. Por este motivo, el Consejo Noruego del Consumidor quiso facilitar y aclarar esta información. Para ello, recopiló y estructuró datos para los viajeros, la autoridad nacional competente así como las organizaciones de consumidores europeas, realizando numerosas pruebas sobre la conducta y los viajes de los pasajeros con el fin de desarrollar un herramienta digital que permitiera obtener información específica sobre los derechos de los pasajeros aéreos. De esta forma se creó la [calculadora de derechos aéreos](#) que está disponible en la página web del [Centro Europeo del Consumidor en España](#).

Esta calculadora ha sido utilizada más de 330.000 veces en lo que va del año, y esta cifra continúa en aumento. Asimismo, se ha traducido a 20 idiomas y, a través de la red ECC-Net, se ha distribuido a más de 30 Centros Europeos de Consumidores en toda Europa. Cabe señalar también que ha ganado el primer premio a la “herramienta digital desarrollada por Asociaciones y ONG’s” en los Premios a la Comunicación Digital 2018 de Berlín.

El éxito de la calculadora de derechos aéreos no solo demuestra que existe una clara necesidad de soluciones digitales para el consumidor, sino también que los derechos de los consumidores europeos pueden digitalizarse. De este modo, la red ECC-Net apuesta por este futuro digital para el Mercado Único, donde los bienes y servicios fluyen libremente a través de las fronteras y donde los derechos son fáciles, rápidos y accesibles cuando el consumidor más lo necesita.

Por este motivo, la red ECC-Net respalda la apuesta del Parlamento Europeo para impulsar las herramientas digitales, al tiempo que ofrece su colaboración para compartir su experiencia y conocimiento con el objetivo de ayudar a desarrollar y promover nuevos desarrollos digitales que respondan a las necesidades y expectativas de los consumidores.

Sobre la red ECC-Net

La red de los Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) fue creada por la Comisión Europea en 2005. Cada Estado miembro de la Unión Europea cuenta con un Centro Europeo del Consumidor, así como en Noruega e Islandia (30 Centros Europeos del Consumidor en total). Todos ellos, ofrecen asistencia y asesoramiento gratuito a los consumidores.

¹ [Lanzamiento de los planes para fortalecer los derechos de los consumidores](#), 3 de septiembre de 2018.