



Política de calidad

La Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) aglutina a un total de 29 centros en los distintos Estados miembros de la Unión Europea (UE), además de Islandia y Noruega. Su objetivo es ofrecer una mejor defensa de los derechos de las personas consumidoras, facilitándoles que puedan ejercer sus derechos en el ámbito transfronterizo. Cada uno de estos centros está cofinanciado por la Comisión Europea, así como por los gobiernos de cada país.

La función principal de la red ECC-Net es ayudar a las personas consumidoras a proteger y hacer valer sus derechos en las compras transfronterizas en el Mercado Único.

La red ECC-Net proporciona información, asesoramiento, asistencia e intermediación a las personas consumidoras con problemas relacionados con sus compras transfronterizas en las que, tanto el consumidor como el comercio, tienen su residencia en los diferentes países de la UE, además de en Islandia y Noruega¹.

Esta política de calidad describe los servicios que se ofrecen a los consumidores y establece los estándares del servicio que estos tienen derecho a recibir cuando contactan con la red ECC-Net.

Para contactar con nosotros, por favor, póngase en contacto con el [Centro Europeo del Consumidor \(CEC\) de su país de residencia](#).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.

¹ La residencia de la persona consumidora es el país donde vive en el momento en que contacta con la red ECC-Net.



1. Entendiendo sus expectativas

La red ECC-Net se compromete a ofrecer un servicio profesional y cordial a todas las personas consumidoras que contacten con nosotros y haremos todo lo posible para garantizar que los servicios que recibe se correspondan con sus necesidades y expectativas.

Comprobaremos las particularidades de su consulta realizando la pertinente evaluación preliminar para asegurarnos de que su solicitud está dentro del ámbito de competencias de la red ECC-Net. Todas las consultas de los consumidores serán atendidas por un profesional del equipo legal de la red ECC-Net y serán gestionadas de manera oportuna y adecuada.

Si su consulta está relacionada con un asunto que no fuera de la competencia de la red ECC-Net, se informará a la persona consumidora de forma oportuna al tiempo que le proporcionaremos los datos de contacto de cualquier organismo u organización relevante competente para atender su solicitud. Es importante consultar la lista que aparece en el anexo donde se detallan los asuntos que son competencia de la red ECC-Net, así como aquellos que quedan excluidos de nuestro ámbito de competencia.

2. Respondiendo tan rápido como podemos

Tanto si se contacta con nosotros por escrito, teléfono, por e-mail o de forma presencial, acusaremos recibo de la solicitud y haremos todo lo posible para atender la información y documentación proporcionada con la mayor celeridad posible y, como muy tarde, en un plazo máximo de 14 días hábiles. Excepcionalmente, en periodos de gran demanda del servicio, si no pudiéramos cumplir con este plazo, el consumidor será informado de manera oportuna.

3. Ofreciendo consejos y asistencia con valor añadido

Una vez finalizado el proceso de evaluación inicial, se informará al consumidor sobre los derechos y las ventajas que le ofrece la legislación europea en materia de consumo, así como sobre los distintos mecanismos que tiene a su disposición para la resolución de litigios. De este modo, las personas consumidoras podrán continuar con su reclamación basándose en un asesoramiento y asistencia legal personalizada.



4. Ayudando a alcanzar acuerdos en los procesos extrajudiciales transfronterizos

Cuando el consumidor tenga problemas con su reclamación, la Red ECC-Net puede ayudarle, actuando en su nombre, gestionando de forma proactiva su reclamación. De este modo, y siempre que lo solicite, el Centro Europeo del Consumidor (CEC) del país donde reside habitualmente el consumidor (CEC-Consumidor) podrá solicitar ayuda al Centro Europeo del país donde tiene su sede el comercio (CEC-Empresa).

Antes de someter el asunto a la consideración del CEC competente, se deben cumplir las siguientes condiciones: (1) el consumidor debe haber intentado contactar con el comercio por escrito con el fin de resolver el litigio; (2) la reclamación debe estar fundada y conforme a la legislación europea aplicable.

En este proceso, es posible que se solicite documentación justificativa relevante que nos permita avanzar en el caso.

Una vez que el expediente del consumidor haya sido aceptado por el Centro Europeo del país donde está la empresa, se hará todo lo posible para solucionar el litigio, por la vía amistosa, contactando con el comercio en nombre de la persona consumidora. El Centro Europeo del Consumidor le informará de cualquier avance que se produzca en la gestión de su reclamación.

La red ECC-Net no tiene competencias para imponer sanciones, penalizaciones o multas en caso de que se infrinja la legislación sobre consumo. Sin embargo, realizará todos los esfuerzos razonables para resolver las reclamaciones por la vía amistosa en nombre del consumidor. No obstante, si la empresa no coopera o interactúa con la red ECC-Net, se informará al consumidor, cuando proceda, sobre otros medios alternativos que tiene a su disposición para resolver su reclamación, incluidos los mecanismos extrajudiciales.



5. Derivando su caso a un organismo extrajudicial de resolución de litigios

Uno de los principales objetivos de la red ECC-Net es resolver las reclamaciones sin que las partes tengan que acudir a la vía judicial. Sin embargo, cuando no pueda alcanzarse un acuerdo directamente con el comercio y nuestra intervención no consiga resolver el litigio, podríamos sugerir al consumidor que contacte con una entidad de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) que ofrece servicios para la resolución de litigios, sin perjuicio de las acciones legales que pueda emprender el consumidor. En algunas situaciones, podríamos estar en condiciones de transferir el caso directamente al organismo competente, realizar el oportuno seguimiento e informarle de su situación durante el tiempo que esté en manos de la entidad RAL. En los supuestos en los que el procedimiento pueda ser iniciado directamente por el consumidor, le proporcionaremos los datos de contacto de la entidad RAL competente, así como la información relativa al proceso.

6. Visión a largo plazo. El valor añadido de su caso para todos los consumidores

Dado que parte de nuestro trabajo es ayudar a las personas consumidoras con sus reclamaciones de consumo transfronterizo, la red ECC-Net se encuentra en una posición privilegiada para recabar información sobre los problemas que afectan a los consumidores cuando compran bienes y contratan servicios dentro de la UE. En base a las experiencias de los consumidores, la red ECC-Net comparte ese conocimiento y experiencia, y trabaja con las autoridades competentes, así como con grupos de interés nacionales y europeos relacionados con los intereses colectivos de los consumidores, lo que incluye iniciativas para nuevas propuestas legislativas o información sectorial que, bajo nuestro punto de vista, precisan de medidas adicionales que permitan fortalecer y proteger mejor a los consumidores.



7. Protegiendo los datos personales y la privacidad

La Red ECC-Net se toma muy en serio la protección de los datos personales de las personas consumidoras. Sus datos serán recolectados, custodiados y utilizados exclusivamente para gestionar sus reclamaciones dentro de la red de los Centros Europeos del Consumidor, así como para defender sus intereses. Sin embargo, toda la información presentada se manejará de acuerdo con la ley nacional vigente sobre protección de datos. En algunos países, esto supone que los datos son accesibles para el público que lo solicite. Este es el caso de todos los datos compartidos con los Centros Europeos del Consumidor de Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia. ([Información sobre el principio de acceso público en el sitio web del Gobierno sueco](#)). Por este motivo, necesitamos su consentimiento. La [«declaración de privacidad de datos» editada por la Comisión Europea](#) le informa sobre cómo se utilizan sus datos personales, así como sus derechos sobre su uso.

8. Abiertos a comentarios y sugerencias

La opinión de los consumidores es importante para nosotros. Conocer sus comentarios y sugerencias permite mejorar nuestros servicios y la forma en la que nos comunicamos. Y aunque nuestro compromiso es ofrecer el mejor servicio posible, somos conscientes de que puede ocurrir algún contratiempo. Por eso, si el consumidor no está conforme con la calidad del servicio prestado, puede poner una reclamación -en primera instancia- a la persona del Centro que le atendió. En caso de que no estuviera satisfecho con la respuesta recibida y desee presentar una reclamación formal por escrito, podrá hacerlo contactando con nuestro responsable legal a través del email cec@consumo.gob.es que será el encargado de revisar la gestión de su expediente y la calidad del servicio prestado.

CEC-España también puede enviar una [encuesta de satisfacción](#) a los consumidores ofreciéndoles la posibilidad de remitirnos sus opiniones y sugerencias con el fin de mejorar aquellos aspectos que sean necesarios.



Anexo a la Política de Calidad

Competencias dentro y fuera del ámbito de actuación de la Red ECC-Net

La red ECC-Net es competente:

- Si la reclamación **proviene de una persona consumidora** ("persona física que, en la compra productos o la contratación de servicios, actúa para fines que están fuera de su actividad, empresa y profesión") y **va dirigida contra una empresa**.
- Si la reclamación está relacionada con el ámbito de **consumo transfronterizo en la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido**. La persona consumidora debe residir en la UE, además de en Islandia o Noruega y el comerciante tiene que tener su sede en otro país distinto dentro de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido (es decir, el país donde está ubicada la empresa no debe ser el mismo que el país donde reside el consumidor).
- Se considera residencia del consumidor el país donde vive el consumidor en el momento en que contacta con la red ECC-Net.

La red ECC-Net no es competente:

- En reclamaciones donde las dos partes implicadas son personas físicas en el ámbito privado (por ejemplo, en la compra de bienes o alquiler de vacaciones entre particulares).
- En reclamaciones donde las dos partes implicadas son empresas (por ejemplo, reclamaciones vinculadas a directorios comerciales).
- Si la reclamación está dirigida contra un comercio cuya sede está fuera del ámbito geográfico competencial de la Red ECC-Net (por ejemplo, Suiza, EEUU, China, Rusia...).
- Si la empresa se ha negado de forma expresa a colaborar con la red ECC-Net.
- Si la persona consumidora ya ha iniciado alguna acción por la vía judicial.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.



Si la consulta del consumidor queda fuera de las competencias de la red ECC-Net, le informaremos oportunamente y le proporcionaremos los datos de contacto de cualquier otro organismo u organización competente que pueda atender su consulta. Este será el caso, por ejemplo:

- Si no podemos identificar a la empresa (direcciones falsas, registro oculto de un dominio web...).
- En caso de fraude (falsificación, los llamados sistemas de bola de nieve...).
- Para determinados productos de inversión tales como las divisas, las opciones binarias y criptomonedas.