

## Nota informativa

### Los Centros Europeos del Consumidor de Croacia, Bulgaria y España se reúnen en Madrid para optimizar la gestión de las reclamaciones transfronterizas

**La visita permitirá compartir información y dinamizar las reclamaciones de los consumidores de estos países.**

*Madrid, 07 de octubre de 2021.* Los directores de los Centros Europeos del Consumidor de Bulgaria, Croacia y España, junto con una representación de asesores legales, gestores de reclamaciones y responsables de comunicación se han dado cita en la sede madrileña de CEC-España para participar en una “Visita de Estudio”. De este modo, a lo largo de hoy y mañana, los expertos intercambiarán experiencias y conocimiento con el fin de mejorar la gestión de las reclamaciones relacionadas con las compras transfronterizas realizadas por consumidores de Bulgaria, Croacia y España a empresas de estos países.

La Visita de Estudio ha comenzado a las 9:30 horas con una presentación institucional realizada por los directores de los tres Centros Europeos del Consumidor (Sonia Spasova, directora de CEC-Bulgaria; Danijela Markovic, directora de CEC-Croacia; y Carlos García, director de CEC-España). Cada uno de ellos realizó una breve introducción para dar a conocer la estructura y el funcionamiento de cada centro.

En su intervención, el director de CEC-España destacó el esfuerzo realizado por el equipo del centro durante la pandemia y repasó algunas de las cifras más llamativas en lo que se refiere al número de solicitudes de información y reclamaciones. Así subrayó que, solo en 2020, el equipo español gestionó un total de 8.555 consultas informativas, lo que supone un 40% más que en el año anterior, situando a nuestro país como el tercero con mayor número de solicitudes de información de la [red ECC-Net](#), tan solo por detrás de Alemania y Reino Unido.

En lo que se refiere a las reclamaciones, a lo largo de 2020 se gestionaron 4.447, un 43% más de reclamaciones que en 2019. Desglosado por países, el año pasado, el número de reclamaciones de consumidores españoles interpuestas a empresas de Bulgaria ascendió a un total de 28 reclamaciones, mientras que las empresas croatas recibieron 75. Por su parte, las empresas españolas, en 2020, recibieron tan solo tres reclamaciones de los consumidores de Bulgaria y 6 de los consumidores de Croacia.

A lo largo de las dos jornadas de trabajo, también está previsto que los asesores legales analicen los asuntos y cifras más relevantes de la gestión de las reclamaciones, abordando –entre otros aspectos- cómo establecer las prioridades a la hora de tramitar los casos y cómo implementar la necesaria especialización de los equipos con el fin de mejorar su eficiencia, especialmente en aquellos ámbitos con mayor número de reclamaciones, como el transporte aéreo, el alquiler de vehículos, los fraudes online, o el comercio en línea. La adaptación de los Centros a la nueva situación provocada por la pandemia por la COVID-19, cómo manejar a los consumidores más exigentes, o el funcionamiento de los [Mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios](#) - incluidos los litigios online a través de la [plataforma ODR](#) (Online Dispute Resolution)- serán también otros de los temas objeto del análisis.

#### [Sobre el Centro Europeo del Consumidor en España \(CEC-España\)](#)

El Centro Europeo del Consumidor en España es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y el Ministerio de Consumo. El Centro 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, 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. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como personas consumidoras y disfruten de todas las ventajas que ofrece el mercado único.

