



Nota de prensa

EL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA
PRESENTA SUS OBJETIVOS PARA LOS DOS PRÓXIMOS AÑOS
CON MOTIVO DEL DÍA DEL CONSUMIDOR

En el período 2007-2008, el CEC español se centrará en la relación entre el turismo y el consumo en el ámbito transfronterizo, la protección a los consumidores europeos frente a estafas comerciales y los sistemas de resolución alternativa de conflictos

Madrid, 14 de marzo de 2007.- En el marco del Día del Consumidor, que se celebrará mañana, el Centro Europeo del Consumidor (CEC) en España presenta sus objetivos para el período 2007-2008. Durante los dos próximos años, el CEC español se centrará en incrementar la relación entre los sectores de turismo y consumo en el ámbito transfronterizo, aumentar la protección a los consumidores de la Unión Europea mediante el impulso a las normativas existentes frente a estafas como las relacionadas con lotería o clubes de vacaciones y fomentar los sistemas de resolución alternativa de conflictos o ADR (Alternative Dispute Resolution, por sus siglas en inglés).

Relación entre turismo y consumo en el ámbito transfronterizo

El CEC ha planificado una serie de eventos dedicados a informar a empresarios y asociaciones de consumidores sobre asuntos de interés tanto para el sector turístico como para los consumidores de sus productos y servicios, tales como la normalización en este sector como garantía de calidad y solvencia, los mecanismos de protección al turista consumidor y la responsabilidad transfronteriza en los viajes combinados.

El CEC reunirá en estas jornadas a las administraciones de dos sectores fuertemente interrelacionados pero con escasa tradición de colaboración, con el fin de reflexionar acerca de cómo se puede mejorar la oferta turística en calidad, precio y seguridad para



los consumidores europeos, analizar la innovación como elemento competitivo frente a nuevos destinos lejanos e incrementar el grado de conocimiento de los consumidores.

Adicionalmente, El CEC español ha elaborado un programa bilateral para el intercambio de información y datos sobre las prácticas comerciales fraudulentas en el sector turístico. El programa incluye el desarrollo de un proyecto conjunto para la aplicación de la legislación en Tiempo Compartido y Clubes de Vacaciones.

Protección a los consumidores europeos frente a estafas comerciales

El CEC pretende utilizar su conocimiento directo de los casos de fraude para llevar la problemática del consumidor más allá de la asistencia a los casos particulares. Para ello ha establecido reuniones periódicas con el sector empresarial dirigidas a observar la conformidad con la actual legislación en materia de protección a los consumidores. Asimismo, trabajará en estrecha colaboración con la Policía y otras instituciones nacionales e internacionales para mejorar esta protección mediante el intercambio fluido de información sobre malas prácticas comerciales.

Sistemas de ADR

Respecto a los procedimientos alternativos de resolución de conflictos, el CEC celebrará dos seminarios anuales en distintas ciudades españolas sobre el análisis de los sistemas europeos de ADR, con el fin de fomentar estos sistemas como el procedimiento más rápido y eficaz para resolver los conflictos entre las empresas, los consumidores y los demás agentes económicos tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

Datos del período 2005-2006

El CEC español ha recibido en los dos últimos años 2.456 consultas y 2.799 reclamaciones sobre transacciones transfronterizas. De las consultas presentadas durante este período, 1.666 (68%) fueron planteadas por consumidores españoles contra



Centro Europeo del Consumidor en ESPAÑA European Consumer Centre in SPAIN

proveedores europeos y 790 (32%), por consumidores europeos contra empresas españolas. En cuanto a reclamaciones, las formuladas por consumidores españoles fueron un total de 1.892, mientras que los consumidores europeos presentaron 907 reclamaciones en los dos años, con los mismos porcentajes que las consultas.

Nuevas oficinas telemáticas

El CEC ha instalado en lugares estratégicos de gran afluencia turística una red de terminales informáticas u Oficinas Telemáticas (OT), que disponen de una pantalla táctil para facilitar información y donde el consumidor europeo puede rellenar el formulario de consulta o reclamación y enviarlo a la oficina del CEC.

Actualmente hay 51 OT en funcionamiento: 9 en Castilla y León; 7 en Canarias y Castilla-La Mancha; 5 en Murcia; 4 en Aragón, Extremadura, Cataluña y Galicia; 3 en Andalucía y una en Cantabria, Madrid, Navarra y la Comunidad Valenciana.

Durante el primer semestre de 2007 está previsto inaugurar 16 nuevas OT: 4 en Andalucía, 3 en Madrid y Asturias, y 2 en Canarias y la Comunidad Valenciana. En Aragón se añadirá otra más y en Baleares se instalará una por primera vez.

Sobre el Centro Europeo del Consumidor

El Centro Europeo del Consumidor (CEC) en España es una entidad pública de atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente del propio. El CEC tiene una oficina de atención al público en Madrid y forma parte de una Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) situados en cada uno de los Estados Miembros de la Unión Europea y creados a instancia de la Comisión Europea.

En España, el Instituto Nacional del Consumo es la Institución Tutelar designada por la Comisión Europea para cofinanciar y apoyar al Centro Europeo del Consumidor en la organización de sus actividades. Para más información, visita: <http://cec.consumo-inc.es/>

Contacto para prensa

Esther García
Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Tel.: +34 91 822 45 67
Fax: + 34 91 822 45 62
E-mail: esther.garcia@consumo-inc.es

Contacto para consultas y reclamaciones

Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Tel.: +34 91 822 45 55
Fax: + 34 91 822 45 62
E-mail: cec@consumo-inc.es
