

## Política de Calidad ECC-Net

### (Quality Charter)

La Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) aglutina a un total de 30 Centros de cada uno de los Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia, que trabajan juntos para resolver de forma amistosa los litigios de los consumidores nacionales. Cada uno de los Centros está cofinanciado por la Comisión Europea así como por los gobiernos de cada Nación.

La función principal de la Red ECC-Net es mejorar la confianza del consumidor cuando realiza transacciones transfronterizas. Para ello, ofrece información y asesoramiento gratuito y confidencial a los ciudadanos acerca de cuáles son sus derechos como consumidores, al tiempo que facilita asistencia para ayudarles con la resolución de sus reclamaciones transfronterizas.

Al proporcionar un servicio completo y centralizado, la Red ECC-Net se compromete a empoderar a los consumidores y permitirles sacar el máximo partido a las oportunidades que ofrece el mercado único.

Esta Política de Calidad detalla los servicios que pueden recibir los consumidores y establece los estándares de calidad del servicio que cabe esperar al contactar a la Red ECC-Net.

Para ponerse en contacto con nosotros, comuníquese con el [Centro Europeo de su país habitual de residencia](#).

#### 1. Entendiendo sus expectativas

La Red ECC-Net se compromete a ofrecer un servicio profesional y atento a todos los consumidores que se pongan en contacto con nosotros. Del mismo modo, haremos todo lo posible para garantizar que los servicios que reciba respondan a sus necesidades y expectativas.

Se comprobarán las características de cada una de las solicitudes mediante una adecuada evaluación preliminar con el objetivo de garantizar que la consulta planteada por el consumidor está dentro de las competencias de la Red ECC-Net. Todas ellas serán tratadas por un miembro competente del equipo de ECC-Net y se gestionarán de manera oportuna y rigurosa.

Si la consulta está relacionada con un asunto que queda fuera del alcance de ECC-Net, se informará puntualmente al consumidor y se proporcionarán los datos de contacto de la institución u organización competente para atender la consulta. Por favor, consultar el anexo donde se detallan los asuntos que están dentro y fuera del alcance de ECC-Net.

## **2. Respondiendo tan rápido como podemos**

Tanto si el consumidor se pone en contacto con nosotros por correo postal, teléfono o e-mail, se le enviará un acuse de recibo y se dedicarán los recursos necesarios para atender la información y documentación remitida con la mayor celeridad y, como muy tarde, en un plazo 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. Le ofrecemos consejos y asistencia con valor añadido**

Una vez finalizado el proceso de evaluación inicial, se informará al consumidor sobre los derechos y ventajas que le ofrece la legislación europea en materia de consumo, así como sobre los distintos mecanismos que tienen a su disposición para la resolución de litigios. Asimismo, los consumidores pueden contar con asesoramiento y asistencia legal personalizada.

## **4. Le ayudamos a alcanzar acuerdos con procesos extrajudiciales transfronterizos**

Cuando el consumidor tenga problemas con su reclamación, la Red ECC-Net puede ayudarle, actuando en su nombre, con la gestión activa de la reclamación. De este modo, y siempre que lo solicite, el Centro Europeo del Consumidor del país donde reside habitualmente el consumidor (CEC-Consumidor) podrá solicitar ayuda al Centro Europeo del Consumidor del país donde tiene su sede la empresa (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 la empresa por escrito para resolver el asunto; (2) la reclamación del consumidor debe estar relacionada con un tema de consumo europeo transfronterizo 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 CEC-Empresa acepte el expediente del consumidor, hará todo lo posible para solucionar el asunto por la vía amistosa poniéndose en contacto con la empresa en su nombre. Del mismo modo, el consumidor será informado por el CEC-Consumidor sobre cualquier avance que se produzca en la gestión de su caso.

La Red ECC-Net no tiene competencias para imponer sanciones, multas o penalizaciones. Sin embargo, realizaremos todos los esfuerzos razonables con el fin de resolver, amistosamente y en nombre del consumidor, las reclamaciones. No obstante, si la empresa no coopera o interactúa con nosotros, se informará al consumidor, cuando proceda, sobre otros medios alternativos que tiene a su disposición para resolver su reclamación, incluidos los mecanismos extrajudiciales.

## **5. Encomendando su caso a un organismo extrajudicial de resolución de litigios**

Uno de los objetivos generales de ECC-Net es resolver los litigios sin que las partes tengan que acudir a la vía judicial. Pero cuando no pueda alcanzarse un acuerdo directamente con la empresa y nuestra intervención no consiga resolver el asunto, se podría sugerir al consumidor que contacte con una entidad de Resolución Alternativa de Litigios (RAL), sin perjuicio de acciones legales que pueda emprender. 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. Con una visión a largo plazo. Su caso; un valor añadido para todos los consumidores**

Dado que parte de nuestro trabajo es ayudar a los consumidores con sus reclamaciones transfronterizas, ECC-Net se encuentra en una posición privilegiada para recabar información sobre los problemas que afectan a los consumidores cuando compran bienes y servicios dentro de la UE, Islandia y Noruega. Basándonos en las experiencias de los consumidores, ECC-Net comparte ese conocimiento y experiencia, y trabaja con las autoridades competentes así como con instituciones nacionales y europeas relacionadas con los intereses colectivos de los consumidores, lo que incluye facilitar información para nuevas propuestas legislativas o información sobre sectores que, en nuestra opinión, necesitan medidas adicionales para fortalecer y proteger a los consumidores.

## **7. Protegiendo sus datos personales y privacidad**

La Red ECC-Net se toma muy en serio la protección de los datos personales de los consumidores. Sus datos serán recolectados, custodiados y utilizados exclusivamente para gestionar su reclamación 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 sus 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 y [Suecia](#). Por eso, necesitamos su acuerdo. La «[declaración de privacidad](#)» editada por la Comisión Europea le informa sobre cómo se utilizan sus datos personales, así como sus derechos sobre su uso.

## **8. Abiertos a sus comentarios**

Su opinión es importante para nosotros. Conocer sus sugerencias y comentarios permite mejorar nuestros servicios y la forma en la que nos comunicamos.

Y aunque nuestro compromiso es ofrecerle el mejor servicio que nos es posible, somos conscientes de que puede ocurrir algún incidente. Por eso, le pedimos que si no está contento con la calidad del servicio prestado, ponga una reclamación, en primera instancia, a la persona del Centro que le atendió. Si no estuviera satisfecho con la respuesta recibida y desea presentar una reclamación formal por escrito, puede contactar con nuestro responsable legal a través de [cec@msssi.es](mailto:cec@msssi.es) para que revise la forma y la calidad con la que se gestionó su expediente.

Además, CEC España envía la [Encuesta de satisfacción del consumidor](#) a los consumidores para que puedan remitir sus experiencias y sugerencias de mejoras cuando sea necesario.

## **Anexo a la Política de Calidad**

### **Asuntos dentro y fuera del ámbito de la Red ECC-Net.**

#### **La Red ECC-Net es competente:**

- 1.** Si la consulta es de un **consumidor ("persona física que actúa para fines que están fuera de su actividad, empresa y profesión")** y va dirigida a una **empresa**.
- 2** Si la reclamación está relacionada con el **ámbito transfronterizo de la UE, Islandia y Noruega**.

#### **La Red ECC-Net no es competente:**

- 1.** Para reclamaciones relacionadas con dos personas en el ámbito privado (por ejemplo, compra de bienes o alquiler de vacaciones entre dos personas privadas).
- 2.** Para reclamaciones relacionadas con dos empresas (por ejemplo, reclamaciones vinculadas a directorios comerciales).
- 3.** Si la reclamación se refiere a un comerciante fuera del ámbito geográfico de la Red ECC-Net (Suiza, EE. UU., China, Rusia, etc.).
- 4.** Si la empresa se ha negado expresamente a cooperar con la red ECC-Net.
- 5.** Si ha iniciado alguna acción por la vía judicial.

Si su consulta está relacionada con un asunto que queda fuera del alcance de ECC-Net, le informaremos en consecuencia y le proporcionaremos los datos de contacto de cualquier organismo u organización competente para atender su consulta. Este será el caso, por ejemplo

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