

Proyecto “Centro Europeo del Consumidor”

La Fundación CSAI bajo la dirección científica técnica del Instituto Nacional de Consumo, con fondos de la Comisión Europea el Proyecto Centro Europeo del Consumidor.

Las actuaciones más significativas del Proyecto se enumeran a continuación:

1) Atención directa a los consumidores La atención se prestará indistintamente en español y en inglés, a requerimiento del consumidor. Si fuera posible y el consumidor lo solicitase, este servicio se prestará en otra lengua de la Unión Europea.

La atención a los consumidores se desarrollará de conformidad con el Protocolo Común de Tramitación de Casos aprobado por la Red Europea de Centros del Consumidor, ECC-Net. Consistirá de manera específica en las siguientes acciones:

1.1.- Información a los ciudadanos de sus derechos como consumidores y usuarios europeos, de las medidas de protección puestas a su disposición y de los sistemas de garantía de cumplimiento, vigilancia y control recogidos en las disposiciones de la Comunidad Europea.

1.2.- Respuesta a consultas específicas de los consumidores y usuarios, fundadas en derecho; y asesoramiento jurídico acerca de la normativa europea aplicable en su caso concreto.

1.3.- Tramitación de reclamaciones:

1.3.1.- De consumidores españoles: Recibida la reclamación se asegurará de disponer de toda la información necesaria así como de los documentos acreditativos de la reclamación formulada. Estudiará el caso a la vista de la normativa aplicable, elaborará un informe del que dará traslado junto con el expediente, en nombre y representación del consumidor, al Centro Europeo del Consumidor (CEC) en el país de residencia del proveedor en cuestión. El Centro receptor acusará recibo e iniciará las gestiones con el proveedor para llegar a una solución amistosa de la reclamación. El CEC del Proveedor y el CEC español (del consumidor) estarán en contacto permanente a través de la base de datos de gestión común IT-TOOL. El CEC español mantendrá en todo momento el contacto en exclusiva con el consumidor y actuará en su nombre y mandato en la intermediación, le informará de las propuestas y le asesorará acerca de las opciones posibles con objetividad y pericia.

1.3.2 Contra proveedores españoles: Las reclamaciones serán remitidas desde los CEC de los demás Estados de la Unión Europea. El CEC español acusará recibo al CEC europeo, examinará el expediente y comprobará que la documentación está completa; a continuación establecerá contacto con el proveedor para lo que deberá traducir al español la parte sustantiva de la reclamación, así como informar al proveedor de la normativa que ampara al consumidor en su reclamación. Se intentará llegar a una solución amistosa lo más favorable posible para el consumidor. Las propuestas que modifiquen la reclamación inicial serán consultadas con el consumidor a través del CEC de su país de residencia en todos los casos. Toda la intermediación será sustentada por referencias y aplicación de la normativa comunitaria y su transposición a la legislación española.

1.4.- Mediación y Arbitraje:

Si la intermediación entre consumidor y proveedor no consigue llegar a una solución amistosa y satisfactoria de la reclamación se informará al consumidor de las diferentes opciones de Órganos Extrajudiciales Alternativos de Resolución de Conflictos existentes en relación a su reclamación y se le recomendará, con criterio experto, acerca de la mejor opción y de las posibilidades de su reclamación concreta.

Si el consumidor decide llevar la reclamación por la vía de la mediación y arbitraje se requerirá la manifestación expresa de este deseo y se notificará al proveedor solicitando su conformidad igualmente, salvo que esté previamente adherido al sistema arbitral de consumo, en cuyo caso estará obligado a admitir el arbitraje. En este punto finalizará la tarea de atención directa al consumidor, si bien se le asesorará e informará si este lo solicita.

Si el consumidor no desea utilizar la mediación y el arbitraje o el proveedor no se aviene al mismo, se informará al consumidor y se le asesorará acerca de la vía judicial en relación con su caso concreto.

2) Actuaciones de información y formación de los consumidores y usuarios del mercado europeo. Además de estas tareas de atención directa a los consumidores descritas en el punto anterior, el CEC debe desarrollar un Programa de actividades a lo largo del año 2012, que incluye jornadas de formación, seminarios, conferencias, edición de ponencias, publicaciones monográficas y folletos; elaboración de informes y estudios sobre consumo transfronterizo y Derecho Internacional y la participación en proyectos plurinacionales de protección al consumidor europeo.

El personal adscrito al Proyecto Centro Europeo del Consumidor deberá, en relación con el programa de actividades:

2.1.- Diseñar el programa y los objetivos de las actividades concretas sobre la base de la información contenida en el Programa presentado acerca de las jornadas, seminarios y conferencias.

2.2.- Identificar y contactar a los ponentes y expertos que participen en el programa de las actividades descritas en el punto anterior.

2.3.- Identificar y contactar a los sectores interesados para conseguir su participación como asistentes a los actos.

2.4.- Proponer la realización de estudios y proyectos sobre temas de actualidad y debate en consumo, presentando el guión, presupuesto y calendario de desarrollo, así como los resultados esperados.

2.5.- Llevar a cabo la realización material del trabajo aprobado, bajo la supervisión de la Dirección del INC, a través de la persona en quien delegue.

2.6.- Proponer el guión y los contenidos del o de los números monográficos sobre temas de consumo transfronterizo y de protección al consumidor europeo (uno por año de duración del proyecto como mínimo).

3) Actividades de Promoción y Difusión: El impulso para el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión del CEC se consigue a través de herramientas y acciones de comunicación y difusión de sus funciones y competencias. Las acciones previstas en el Programa que el personal adscrito al Proyecto deberá realizar son las siguientes:

3.1.- Mantenimiento, ampliación y mejora de los contenidos de la página web del CEC.

3.1.1 Aportar conocimiento técnico informático avanzado para el mantenimiento, ampliación y adecuación del sistema, tanto del *soft* como del *hard* que da soporte a la página web.

3.1.2 Aportar conocimiento experto en cuanto a los contenidos, su presentación, distribución y ordenación, de manera que su acceso resulte sencillo y factible para un nivel intermedio bajo de usuario potencial.

3.2.- Elaborar folletos, dípticos y material de promoción de la imagen del CEC.

3.2.1.-Diseño y elaboración de la imagen corporativa que incluya la utilización del LOGO de la ECC-NET y las indicaciones de la Comisión Europea que transmitirá el CEC.

3.2.2.- Presentación de la línea de material y elementos de la promoción de la imagen.

3.2.3. Adaptación de la imagen a los elementos seleccionados.

4) Colaboración con otros sectores y redes europeas: Impulso a la cooperación con otras entidades de atención y protección al consumidor, tanto públicas como privadas, tales como asociaciones de consumidores españolas y europeas, asociaciones empresariales, redes de atención al consumidor en sectores específicos como las redes FINET, SOLVIT, INTECO, EUROPA DIRECT, YOUR EUROPE, etc. Para impulsar la colaboración el personal adscrito al Proyecto deberá:

4.1.- Buscar e identificar posibles actores interesados y relacionados con los fines y funciones del CEC.

4.2.- Analizar las funciones y los objetivos y determinar áreas de posible colaboración.

4.3.- Elaborar propuestas de colaboración concreta, con presupuesto, programa y calendario de ejecución.

4.4.- Proponer el mecanismo para articular la cooperación.

4.5.- Tramitar y efectuar el seguimiento de la colaboración acordada, por medio de informes periódicos